



**WZH WoonZorgcentra Haaglanden**

**UW KLACHT BIJ  
WZH**



## INHOUDSOPGAVE

Klachtenregeling voor cliënten bij WZH	5
1. Uw klacht en/of ongenoegen bespreken op de locatie	7
2. Uw klacht en/of ongenoegen melden bij de klachtenbemiddelaar	8
3. Uw klacht indienen bij de raad van bestuur	10
4. Andere mogelijkheden	13

# KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN BIJ WZH

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

Iedereen aan wie WZH zorg en diensten verleent of heeft verleend, kan een klacht en/of ongenoegen indienen. 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- en dienstverlening. WZH heeft een klachtenregeling opgesteld.

De klachtenregeling biedt u verschillende mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken:

1. Uw klacht en/of ongenoegen bespreken op de locatie;
2. Uw klacht en/of ongenoegen melden bij de klachtenbemiddelaar;
3. Uw klacht indienen bij de raad van bestuur;
4. Klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang;
5. Andere mogelijkheden.

U vindt de klachtenregeling op de website van WZH of u kunt deze opvragen bij het servicepunt van het woonzorgcentrum.



# 1. UW KLACHT EN/OF ONGENOEGEN BESPREKEN OP DE LOCATIE

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 waar dit om gaat. 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 met uw goedvinden, verdient dit ook onze 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 waardering, ongenoegen en/ of 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. Nadat u een klacht heeft geuit via het WZH waarderingen- en klachtenformulier neemt de teamleider van de betreffende afdeling contact met u op. Samen kunt u de mogelijkheden bespreken. U kunt bijvoorbeeld aangeven een gesprek te willen met een medewerker, de teamleider, de locatiemanager of de 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 website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

## 2. UW KLACHT EN/OF ONGENOEGEN

### MELDEN BIJ DE

# KLACHTENBEMIDDELAAR

Soms helpt een gesprek met de medewerker(s) of leidinggevende toch niet voldoende. Of bent u niet tevreden met de oplossing of de afhandeling van uw klacht. Ook kan het voorkomen dat u het moeilijk vindt een dergelijk gesprek te voeren. Of misschien wilt u uw ongenoegen en vragen eerst vertrouwelijk aan iemand anders voorleggen. Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Tijdens de afspraak met de klachtenbemiddelaar krijgt u de ruimte uw klacht en/of ongenoegen te bespreken en/of vragen te stellen over de klachtenregeling. Over bijvoorbeeld de mogelijkheid van een bemiddelingsgesprek 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. Het kan ook zijn dat u schriftelijk een klacht wilt indienen bij de raad van bestuur. De klachtenbemiddelaar kan u daarbij helpen.

## ONAFHANKELIJK

De klachtenbemiddelaars zijn niet in dienst bij WZH, maar bij een organisatie voor klachtenbemiddeling (Quasir).

Alles wat u met de klachtenbemiddelaar bespreekt, is vrijblijvend en strikt vertrouwelijk. De klachtenbemiddelaar werkt conform wet- en regelgeving op het gebied van privacy (Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)). Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de klachtenbemiddelaars.

## CONTACT

U kunt uw klachten per e-mail sturen naar [klachten@wzh.nl](mailto:klachten@wzh.nl). Eén van de klachtenbemiddelaars neemt dan contact met u op om te bespreken op welke manier u uw klacht behandeld wilt zien. De contactgegevens van de klachtenbemiddelaars kunt u tevens vinden op de website van WZH of bij het servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH.



# 3. UW KLACHT INDIENEN BIJ DE RAAD VAN BESTUUR

U kunt schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij de raad van bestuur. De raad van bestuur geeft schriftelijk een oordeel over de klacht. De raad van bestuur kan de Adviescommissie vragen om een advies te geven over de klacht. De leden en voorzitter van de Adviescommissie zijn onafhankelijk en niet in dienst van WZH. De werkwijze van de Adviescommissie is vastgelegd in de klachtenregeling. Deze kunt u opvragen bij het servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH of via het WZH Stafbureau, of vindt u op de website van WZH. Heeft u een klacht betreffende de Wet zorg en dwang, dan dient u deze ook in te dienen bij de raad van bestuur.

## 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 (schriftelijk of per e-mail worden ingediend door:

- de cliënt;
- de vertegenwoordiger van de cliënt;
- de nabestaande van de cliënt.

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 of cliëntvertrouwenspersoon (in geval van een klacht betreffende de Wet zorg en dwang) 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. Wordt uw klacht aan de Adviescommissie voorgelegd, dan worden de betrokken partijen uitgenodigd bij de Adviescommissie om een toelichting te geven op de ingediende klacht. Deze bijeenkomst wordt ook wel een zitting genoemd. Hierbij krijgt u dus de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. Beide partijen zijn bij de zitting aanwezig. Bij de behandeling van uw klacht kunt u zich laten bijstaan, bijvoorbeeld door een familielid of een 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 voorgedaan;
- Als de klacht wordt ingediend door iemand die niet bevoegd is om een klacht in te dienen.



## BEOORDELING VAN DE KLACHT DOOR DE RAAD VAN BESTUUR

Nadat de raad van bestuur haar onderzoek heeft afgerond (indien van toepassing), het advies van de Adviescommissie heeft ontvangen, oordeelt de raad van bestuur over de klacht. Binnen zes weken na indienen van de klacht, laat de raad van bestuur weten wat haar oordeel is. Als deze termijn niet gehaald wordt, wordt u hiervan op de hoogte gesteld. De termijn kan verlengd worden 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, en ook de klachtenbemiddelaar - indien eerder betrokken - krijgen een kopie van het oordeel van de raad van bestuur.

## 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 contactgegevens vindt u achterin in deze folder.

# 4. KLACHTENREGELING IN HET KADER VAN DE WET ZORG EN DWANG

Vanaf januari 2020 geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Met deze wet worden onder meer de rechten geregeld van cliënten met een psychogeriatrische aandoening (artikel 21 Wet zorg en dwang). Deze wet heeft als doel vrijwillige zorg te leveren en indien dit niet mogelijk blijkt, op een juiste manier met onvrijwillige zorg om te gaan. De Wet zorg en dwang kent een speciaal klachtrecht. U kunt op grond van de Wet zorg en dwang terecht bij de externe en onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem, de raad van bestuur van WZH en de klachtencommissie.

## UW KLACHT EN/OF ONGENOEGEN MELDEN BIJ DE CLIËNTERVERTROUWENSPERSOON

U heeft recht op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon bij vragen, ongenoegen en of klachten inzake de zorgverlening op het gebied van onvrijwillige zorg. Deze zorg wordt aan u (noodzakelijk) geleverd om ernstig nadeel te voorkomen, waarmee u niet heeft ingestemd. Wanneer u het daar niet mee eens bent, kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Deze ondersteunt u bij het bespreken van uw vraag en het verbeteren van de situatie. Uw partner of familielid kan ook namens u ondersteuning krijgen indien diegene ook uw vertegenwoordiger is.

Tijdens de afspraak met de cliëntvertrouwenspersoon krijgt u de ruimte om uw vraag te bespreken. De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar u en geeft u informatie over de mogelijkheden. Bijvoorbeeld het helder krijgen van uw vraag, vertellen wie u kan helpen, samen eventuele (vervolg-)gesprekken voorbereiden en hierin ondersteunen.



## ONAFHANKELIJK

De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij WZH, maar bij een externe organisatie (Stichting Zorgstem). Alles wat u bespreekt met de cliëntvertrouwenspersoon is vrijblijvend en strikt vertrouwelijk. Alleen met uw toestemming kan de cliëntvertrouwenspersoon met anderen praten over uw vraag. De cliëntvertrouwenspersoon werkt conform wet- en regelgeving op het gebied van privacy (AVG). Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon.

## CONTACT

De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon kunt u vinden op de website van WZH of bij het servicepunt van elke woonzorgcentrum van WZH.

Waarover kunt u een Wzd-klacht indienen bij de raad van bestuur en/of klachtencommissie?

- De vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft;
- Het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan;
- Het uitvoeren van het zorgplan zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- Zorg in onvoorziene situaties;
- Het bijhouden van een dossier, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- Verlof en ontslag.

Tevens kan de cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing van de Wzd-functionaris. De Wet zorg en dwang bevat een uitgewerkte procedure voor de klachtenbehandeling. Een klacht wordt behandeld door de klachtencommissie. De beslissingen van de klachtencommissie in het kader van de Wet zorg en dwang zijn juridisch bindend.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan (schriftelijk) worden ingediend door:

- de cliënt;
- de vertegenwoordiger van de cliënt;
- de nabestaande van de cliënt.

## 5. ANDERE MOGELIJKHEDEN

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

### ADRESSEN EN INFORMATIE

#### KLACHTENBEMIDDELAARS

U kunt uw ongenoegen/klachten per e-mail sturen naar [klachten@wzh.nl](mailto:klachten@wzh.nl).

De contactgegevens van de klachtenbemiddelaars kunt u tevens vinden op de website van WZH of kunt u opvragen bij het servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH.

#### CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon kunt u vinden op de website van WZH of kunt u opvragen bij het servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH.

#### RAAD VAN BESTUUR

U kunt uw klachtbrief sturen naar:

WoonZorgcentra Haaglanden

t.a.v. raad van bestuur

Polanenhof 497

2548 MP Den Haag

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



### KLACHTENCOMMISSIE

(klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang)

WoonZorgcentra Haaglanden

T.a.v. klachtencommissie

Polanenhof 497

2548 MP Den Haag

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

### ZORGBELANG

Heeft u vragen over uw (langdurige) zorg? Dan kunt u contact opnemen met Adviespunt Zorgbelang:

[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl). De onafhankelijke

cliëntondersteuners van het Adviespunt geven advies, informatie en ondersteuning.

### GESCHILLENCOMMISSIE ZORG

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

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

Telefoon: 070 - 310 53 10

1E DRUK AUGUSTUS 2021



## WZH WoonZorgcentra Haaglanden

TELEFOON: 070 756 1600

INTERNET: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl)

E-MAIL: [info@wzh.nl](mailto:info@wzh.nl)

Volg WZH ook via:

