



# Klachtenregeling

**Uw klacht, ons advies**

...heel persoonlijk

## **Klachtenregeling in uw en ons belang**

In elke organisatie, groot of klein, kan het gebeuren dat er wel eens iets mis gaat. Meestal gaat het dan om kleinigheden, soms om ernstiger zaken. Maar in alle gevallen moet er geen drempel zijn elkaar hierop te wijzen. Dan kunnen er maatregelen worden genomen om de klacht op te lossen, en minstens zo belangrijk, deze in de toekomst te voorkomen.

### **In uw en ons belang**

Er kan ongewild iets mis gaan. Bewoners, familieleden en relaties moeten weten dat daar over te praten valt. Sterker nog: u heeft het recht de organisatie te vragen goed naar klachten te luisteren en deze zo snel mogelijk op te lossen. Daarmee wordt bereikt dat er zonnodig een verbetering komt van zorg en behandeling. En dat is in uw, maar zeker ook in ons belang.

### **Eerst kijken naar een directe oplossing**

Het is al gezegd, er kan wel eens iets mis gaan. Merkt of constateert u dat of bent u niet tevreden, neem dan liefst eerst contact op met de betrokken persoon op de afdeling of met de contactverzorgende. Cederhof vindt het belangrijk dat er open, respectvol en veilig met uw klacht wordt omgegaan. En soms blijken klachten over behandeling of de wijze waarop men met u omgaat met een persoonlijk gesprek direct oplosbaar. Gewoon omdat de oorzaak ligt in een misverstand of een oorzaak van buiten af. Natuurlijk kunt u er ook voor kiezen om te praten met de Manager Zorg.

Praten lost dikwijls veel op. Wacht niet te lang met het melden van uw klachten.

Kom zoveel mogelijk met suggesties voor het oplossen van de gesignaleerde problemen. Er wordt goed naar u geluisterd en u krijgt antwoord.

## **De klachtenregeling**

Natuurlijk kan het ook voorkomen dat u de betrokkene liever niet zelf over de klacht aanspreekt. Het kan ook zijn dat u er met de medewerkers of leidinggevenden op de afdeling niet uitkomt. Of uw ongenoegen is zo groot dat u er met iemand over wilt praten die geen relatie met de afdeling heeft. In zulke situaties kunt u gebruik maken van de Klachtenregeling die Cederhof kent. Deze regeling is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

## **Advies en klachtenbemiddeling**

Cederhof heeft sinds kort een vacature klachtenbemiddelaar. Een persoon die een onafhankelijke positie heeft en geen deel uitmaakt van de zorgorganisatie. Wanneer u voor de oplossing van uw klacht over de zorg niet binnen Cederhof terecht kunt of wilt, dan is het verstandig de klachtenbemiddelaar te benaderen. Deze functionaris heeft de mogelijkheid vertrouwelijk met u het probleem te bespreken, uw vragen te beantwoorden en u te adviseren hoe u in de gegeven situatie het best kunt handelen. In afwachting van de vervulling van deze functie kunt u contact opnemen met Cederhof per mail ([info@cederhof.eu](mailto:info@cederhof.eu)) of telefonisch (0113-23 27 10).

## **De Geschillencommissie in het uiterste geval**

Zijn de tot nu toe genoemde mogelijkheden om tot oplossing van uw klacht niet toereikend gebleken, dan is er de klachtencommissie Zeeland of de Geschillencommissie VV&T. U kunt daar schriftelijk uw probleem kenbaar maken. Zo'n brief kunt u desgewenst samen met de klachtenbemiddelaar opstellen en dient door u zelf te worden ondertekend.

Na ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht vindt de behandeling plaats en krijgt u per brief de uitslag daarvan meegedeeld. Het is goed om te weten dat de klachtencommissie en geschillencommissie bestaan uit deskundige mensen die geen enkele arbeidsrelatie met Cederhof hebben.

U kunt er, gezien de aard van de klacht, ook voor kiezen om u te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling. Bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, het Medisch Tuchtcollege of de rechter.

## **Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang**

Sinds 1 januari 2020 is de Wet BOPZ vervangen door de Wet Zorg en Dwang. Het uitgangspunt van de wet is “geen onvrijwillige zorg, tenzij...”. Ieder mens heeft het recht om in vrijheid te leven en eigen keuzes te maken, zoals zelf beslissen hoe je de dag doorbrengt en waar je woont. Dat geldt ook voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking. Zij hebben zorg en ondersteuning nodig maar dat moet zoveel mogelijk zorg zijn waar zij zelf voor kiezen. De zorgverleners van Cederhof helpen daarbij en houden rekening met veiligheid en kwaliteit van leven. Dit kan betekenen dat vrijheid wordt beperkt. Daar gaan we zorgvuldig mee om en we kiezen hier alleen voor als het echt niet anders kan. De inzet van zorg die iemand echt niet wil, is altijd een laatste redmiddel!

In de Wet zorg en Dwang is geregeld dat u bij toepassing van onvrijwillige zorg recht heeft op advies van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Dit is iemand die niet in dienst is bij Cederhof en bij wie u, uw naaste of vertegenwoordiger terecht kunt met vragen over de uitvoering van de wet. De naam en de bereikbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon is vermeld aan het einde van deze informatiefolder.

## **Samenvatting**

Klagen hoeft niet erg te zijn. Het is een recht een klacht kenbaar te maken over de kwaliteit van zorg of de wijze waarop die wordt verleend. Het is bovendien een signaal dat bepaalde zaken niet naar wens verlopen. Daaraan moet in ieders belang iets gedaan worden. Een klacht moet, onafhankelijk van de zwaarte, op de juiste plek terechtkomen. Deze informatiefolder biedt daartoe een handreiking. Maak er gepast gebruik van.

De folder van de Klachtencommissie Zeeland is verkrijgbaar via de receptie.

### **Klachtenbemiddelaar / vertrouwenspersoon**

Deze functie is vacant. In afwachting van de vervulling van deze functie kunt u contact opnemen met Cederhof per mail ([info@cederhof.eu](mailto:info@cederhof.eu)) of telefonisch (0113-23 27 10).

### **Klachtencommissie Zeeland**

De klachtencommissie Zeeland behandelt klachten voor een aantal instellingen uit de regio. De leden hebben geen enkele binding met de instellingen. Uw schriftelijke klachten kunt u richten aan:

Email: [klachtencommissiezeeland@viazorg.nl](mailto:klachtencommissiezeeland@viazorg.nl)

Tel: 0113-250073

### **Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg**

Ook zijn wij aangesloten bij de geschillencommissie van onze brancheorganisatie Actiz. Uw schriftelijke klachten kunt u richten aan:  
Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

### **Clïëntvertrouwenspersoon WZD**

Mevrouw Esther Bijlefeld (LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap)  
Bereikbaar via 06-21907687 of [e.bijlefeld@hetlsr.nl](mailto:e.bijlefeld@hetlsr.nl)

Cederhof

Bruëlisstraat 85

4421 CN Kapelle

Tel.nr. 0113 342710

[info@cederhof.eu](mailto:info@cederhof.eu)

[www.cederhof.eu](http://www.cederhof.eu)