

## Externe klachtencommissie

Daarnaast is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De Wzd heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname op grond van de Wzd. De Wzd schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. De klachtenregeling van de Wzd 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.

In bovenstaande gevallen kunt u zich richten tot de voorzitter van de Raad van Bestuur van Waardeburgh. Hij kan contact leggen met de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Meer informatie over deze klachtencommissie leest u op [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).

*Het uiten  
van een klacht  
kan bijdragen aan  
verbetering*

## Contact

Stichting Waardeburgh  
Lijsterweg 27  
3362 BB Sliedrecht  
Telefoon: **0800 - 456 0 456** (bereikbaar van maandag  
tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.30 uur)  
E-mail: [info@waardeburgh.nl](mailto:info@waardeburgh.nl)  
Website: [www.waardeburgh.nl](http://www.waardeburgh.nl)



06-2022



# Klachtenregeling

## Klachtenregeling Waardeburgh

**Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van onze zorg- of dienstverlening.**

**Klachten zijn dus suggesties ter verbetering. Onze medewerkers hebben geleerd dat op- en aanmerkingen van cliënten en hun familie juist waardevol kunnen zijn. Zij horen dan wat er leeft en wat er eventueel verbeterd moet worden.**

**Binnen onze organisatie nemen wij klachten en/of suggesties serieus.**

**Heeft u een klacht?  
Meld het ons dan direct.  
Wij nemen uw klacht  
altijd serieus!**



### Wat is er gebeurd?

Het kan iedereen overkomen, dat er iets niet goed gaat. Iets gaat bijvoorbeeld kapot of u krijgt niet wat u afgesproken heeft. U wordt bijvoorbeeld niet beleefd behandeld, kortom u bent niet tevreden. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar dat wil niet zeggen dat u alle fouten hoeft te accepteren. Als u een klacht heeft, is het wenselijk dat u zo zorgvuldig mogelijk aangeeft, wat uw klacht inhoudt en wanneer deze heeft plaatsgevonden.

### Heeft u een klacht?

Meld het ons dan direct. Dit kunt u mondeling doen via een medewerker of de manager integrale zorg, maar de voorkeur is dat u uw klacht schriftelijk indient. Dit kan via het formulier 'Registratie Ter Verbetering' (RTV). Dit formulier zit achterin het zorgplan en is verkrijgbaar bij de receptie van de locaties of in te vullen via een link op de website, maar u kunt ook een email sturen naar [info@waardeburgh.nl](mailto:info@waardeburgh.nl).

### De afhandeling van een klacht

U ontvangt binnen twee weken schriftelijk of telefonisch een bevestiging, dat uw klacht in behandeling is genomen. Binnen vier weken ontvangt u bericht over de afhandeling van uw klacht. Indien nodig zal er eerder contact met u worden opgenomen, zodat u uw klacht kunt toelichten.

Wanneer u vindt dat uw klacht niet afdoende wordt behandeld en/of uw klacht niet op deze manier kan worden behandeld, kunt u uw klacht richten aan de vertrouwenspersoon. De geestelijk verzorger van de betreffende locatie fungeert als vertrouwenspersoon. Ook kunt u uw klacht indienen bij de Raad van Bestuur van onze organisatie.

Soms kan het voorkomen dat er geen bevredigende oplossing wordt gevonden. In dat geval kunt u zich richten tot de voorzitter van de Raad van Bestuur van Waardeburgh. Deze kan contact leggen met de **Regionale externe klachtencommissie** waar Waardeburgh bij aangesloten is. De regionale externe klachtencommissie bestaat uit deskundige personen, die geen binding hebben met Stichting Waardeburgh. Voor verdere informatie over de klachtencommissie verwijzen wij u naar het reglement van de klachtencommissie, dat u op de website kunt vinden, maar ook bij de receptie van de locaties kunt opvragen.

### Klacht in verband met uitvoering van de Wet Zorg en Dwang (Wzd)

De Wzd kent een aantal mogelijkheden als u vragen hebt over of het niet eens bent met beslissingen die te maken hebben met deze wet. Het moet dan gaan over zaken als het toepassen van onvrijwillige zorg bij cliënten die wilsonbekwaam zijn om in deze de juiste beslissing te nemen.

U kunt contact opnemen met een externe cliëntenvertrouwenspersoon Wzd om daar uw verhaal te doen. De externe vertrouwenspersoon is een wettelijk voorgeschreven onafhankelijke functionaris die u kan ondersteunen en informatie kan geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan de cliëntvertrouwenspersoon ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure. De onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon is werkzaam bij Adviespunt Zorgbelang. Deze is bereikbaar onder telefoonnummer: 088 929 40 99 of via het contactformulier op de website: [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl).

**Regionale Externe  
Klachtencommissie VVT  
Postbus 1494  
3300 BL Dordrecht  
078 - 617 25 35  
(tijdens kantooruren)**