

## Klachtregeling 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.

### 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 de reisgids 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 Raad van Bestuur van Waardeburgh. Hij kan contact leggen met de externe klachtencommissie waar Waardeburgh bij aangesloten is.

**Regionale Externe Klachtencommissie VVT**

Postbus 1494

3300 BL Dordrecht

Telefoonnummer (078) 617 25 35 (*tijdens kantooruren*)

Of u kunt u klacht indienen bij:

**Geschillencommissie VVT**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoonnummer (070) 310 53 10

Of via een contactformulier op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

De externe klachtencommissie en geschillencommissie bestaan 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.

### De BOPZ-klacht

Indien uw klacht te maken heeft met één van de hieronder vermelde punten, dan wordt deze behandeld als een BOPZ-klacht en direct doorgestuurd naar de hiervoor genoemde Regionale Externe Klachtencommissie, die tevens fungeert als BOPZ-klachtencommissie.

Het kan dan gaan om:

- het niet eens zijn met de door de behandelaar vastgestelde wilsonbekwaamheid.
- Het beperken van rechten, zoals het recht zich vrij te bewegen.
- Het toepassen van middelen en maatregelen in acute noodsituaties, zoals gedwongen medicijngebruik.
- Gedwongen toedienen van voedsel of vocht, vrijheidsbeperking of afzondering.
- Dwangbehandeling.
- Het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan/ behandelplan.

In bovenstaande gevallen kunt u direct contact opnemen met de hiervoor genoemde Regionale Externe Klachtencommissie. Van deze commissie ontvangt u vervolgens een ontvangstbevestiging en verdere informatie over de behandeling van uw klacht.