

Heeft u een klacht over uw zorgaanbieder?

Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling

Wat kunt u doen als u een klacht heeft ?

Als u niet tevreden bent met de zorg die aan u wordt gegeven of andere klachten heeft, kunt u dat natuurlijk zeggen tegen de persoon over wie u niet tevreden bent, tegen het afdelingshoofd, of de directie.

Als u dat moeilijk vindt, of als het gesprek geen oplossing biedt, kunt u zich ook wenden tot de **vertrouwenspersoon**.

In elk huis is een vertrouwenspersoon aangesteld met wie u, strikt vertrouwelijk en in alle rust, klachten kunt bespreken. De vertrouwens-persoon zal met u proberen tot een oplossing te komen.

U kunt uw klacht ook indienen bij de **Commissie Klachtenbehandeling**, een onafhankelijke externe commissie . De vertrouwenspersoon kan u daarbij helpen.

De Commissie Klachtbehandeling

De Commissie Klachtbehandeling is ingesteld door de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling. Een groot aantal aanbieders van langdurige zorg uit de regio neemt deel aan deze klachtenregeling.

De Commissie werkt volgens het reglement Commissie Klachtbehandeling. Deze regeling is sterk gebaseerd op de modelregeling die is opgesteld door Actiz (branchevereniging voor de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg) en de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden).

De Commissie is zelfstandig en werkt onafhankelijk van de zorgaanbieders. De leden van de Commissie hebben geen enkele binding met de instellingen en hebben een geheimhoudingsplicht.

Hoe kan een klacht bij de Commissie Klachtbehandeling worden ingediend ?

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de commissie (zie "Informatie"). Eventueel kunt u hiervoor een formulier bij het secretariaat aanvragen. De indiener van de klacht krijgt schriftelijk bericht over de afhandeling.

Door wie kan een klacht worden ingediend ?

Een klacht kan worden ingediend door ieder die in één van de instellingen wordt of werd verzorgd, of door zijn/haar belangenbehartiger.

Toestemming vereist

De Commissie Klachtbehandeling kan inzage vragen in de persoonlijke gegevens van diegene door of namens wie de klacht is ingediend, maar alleen na *uitdrukkelijke toestemming* van de klager of diens vertegenwoordiger.

Procedure

De Commissie Klachtbehandeling onderzoekt de klacht. Tijdens een hoorzitting kunt u deze nog nader toelichten. De instelling heeft ook recht op een mondeling toelichting. De Commissie kan een klacht niet oplossen. Zij kan wel beoordelen of een klacht gegrond is of niet. Daarnaast kan de commissie een advies geven over de afhandeling van de klacht.

De Commissie streeft ernaar zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen drie maanden nadat de klacht is ingediend, schriftelijk haar oordeel te geven. Dit wordt toegezonden zowel aan de klager als aan de directie van de zorgaanbieder.

Voor kwesties betreffende de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) geldt een bijzondere versnelde procedure.

Samenstelling Commissie

De Commissie bestaat uit zeven onafhankelijke leden, te weten twee juristen, twee medici – waarvan één ouderenarts, twee deskundigen vanuit zorginstellingen buiten de regio Gooi en Vechtstreek en een klachtendeskundige.

Informatie

Voor meer informatie kunt u terecht bij de secretaris van de Commissie:

Mevrouw E. Hageman

Cornelis Schellingerlaan 30

3703 SH ZEIST

edith.hageman@gmail.com

mob: 06 – 15415815

Deelnemende instellingen

Vivium Zorggroep

Locaties:

De Antonius Hof, Bussum

De Bolder, Huizen

De Essen, Bussum

Godelinde, Bussum,

Gooise Warande, Bussum

Hogewey, Weesp

Johanneshove, Laren

Naarderheem, Naarden

Oversingel, Weesp

De Stichtse Hof, Laren

De Torenhof, Blaricum

De Zandzee, Bussum

Stichting Hilverzorg te Hilversum

Locaties:

Sint Carolus

De Egelantier

De Boomberg

Heydeborg

Lopes Dias

De Stolpe

Flat Kerkelanden

Zonnehoeve

St. Joseph

Hilverzorg Thuis

Amaris Zorggroep

Locaties:

Voor Anker, Huizen
Florisberg, Muiderberg
Gooizicht, Hilversum
De Kuijer, Nederhorst den Berg
De Veste, Naarden
Theodotion, Laren
Zuiderheide, Hilversum
De Amershorst, Amersfoort
Akremheem, Nijkerk
Schoonoord, Baarn

Cordaan

Locaties:

De Marke-De Meenthoek, Huizen
Achipelplein, Huizen
De Rustmaat, Huizen
Dijckstate-deToutenburgh, Maartensdijk
Dennenheuvel-Overbosch, Hilversum

Inovum

Locaties:

Beukenhof, Loosdrecht
Gooiers Erf, Hilversum
Veenstaete, Kortenhoef

Inovum Thuiszorg Loosdrecht, Hilversum en Kortenhoef

Hospice Kajan, Hilversum

Leger des Heils, Centrum voor Wonen, Zorg en Welzijn, Almere

Stichting Nusantara Zorg

Locaties:

Rumah Saya, Ugchelen
Rumah Melati, Almere
IndischeBuren, Bussum
Patria, Bussum

Rosa Spier Huis, Laren

Wulvenhorst, Oudewater

Zorg- en Wooncentrum De Haven, Bunschoten