



## Het bespreekbaar maken van klachten

Klachtenregeling van de Frankelandgroep



Frankelandgroep

*We horen uw klacht graag!*

*De Frankelandgroep streeft er dagelijks naar u goede zorg- en dienstverlening te bieden. Toch kan zich een situatie voordoen waarover u (als bewoner, cliënt of vertegenwoordiger zorg) niet tevreden bent, bijvoorbeeld over de verzorging, het nakomen van afspraken of bejegening door medewerkers. Dit horen we graag van u!*

*In het geval u een klacht heeft, behandelen we deze direct, zorgvuldig en vertrouwelijk. Het is belangrijk dat u zich daarbij gehoord voelt en dat we met elkaar kunnen komen tot een passende oplossing. Ook zien we een klacht als leermoment. We onderzoeken dan ook zorgvuldig of de zorg verbeterd kan worden dan wel of soortgelijke situaties in de toekomst voorkomen kunnen worden.*

### **Hoe kunt u uw onvrede of klacht bespreekbaar maken?**

De klachtenregeling van de Frankelandgroep omvat de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van bewoners/cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers zorg en is in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd).

U kunt de volgende stappen zetten om uw klacht bespreekbaar te maken:

#### **Klacht bespreken met betrokken medewerker/ leidinggevende**

De meest wenselijke situatie is dat u uw onvrede of klacht bespreekbaar maakt met de betrokken medewerker of met zijn/haar leidinggevende. U

mag er vanuit gaan dat zij bereid zijn met u te overleggen. Doorgaans is het goed mogelijk om, na elkaar gesproken te hebben, tot een passende oplossing te komen.


#### **Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon**

Als een gesprek met de direct betrokken medewerker en/of leidinggevende niet tot het gewenste resultaat leidt of u vindt het lastig uw onvrede of klacht met deze medewerker(s) te bespreken, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van de Frankelandgroep.

Vivian Bouman is klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon, u kunt haar in een vrijblijvende sfeer uw vragen of problemen voorleggen. U bespreekt samen wat u met uw onvrede/klacht wilt doen. Zij kan desgewenst als bemiddelaar optreden door een gesprek met u en direct betrokkene(n) tot stand te brengen of zelf te overleggen met direct betrokkene(n) en nadien de uitkomst hiervan met u te bespreken.

*Contact met de klachtenfunctionaris/  
vertrouwenspersoon*

**Vivian Bouman**

 **010- 426 49 25**

 **v.bouman@frankelandgroep.nl**

#### **Klachtencommissie**

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de klachtencommissie van de Frankelandgroep. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en een aantal leden.

De klachtencommissie neemt uw klacht in behandeling, dat wil zeggen dat een procedure wordt gestart die leidt tot een uitspraak over uw klacht. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet vervolgens een uitspraak of uw klacht (al dan niet deels) gegrond is. Binnen de daarvoor gestelde termijn stelt de klachtencommissie u en de bestuurder van de Frankelandgroep schriftelijk in kennis van het advies van de klachtencommissie. De bestuurder van de Frankelandgroep geeft

vervolgens zo spoedig mogelijk zijn reactie op het advies en treft zo nodig maatregelen.

Contact met de klachtencommissie

**Wout van Berk** (onafhankelijk voorzitter)

☎ **010- 426 49 25**

✉ **klachten@frankelandgroep.nl**

### Geschillencommissie

De Frankelandgroep is eveneens aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).

Voor meer informatie zie

**[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)**

### Klachtenregeling Wet zorg en dwang

De klachtenregeling Wet zorg en dwang is een aanvulling op de algemene klachtenregeling. Het betreft specifiek klachten over de uitvoering van deze wet.

*U kunt hierbij denken aan:*

- *de kwalificatie van wilsonbekwaamheid*
- *de beslissing om onwillige zorg in het zorgplan op te nemen*
- *de uitvoering van onvrijwillige zorg*
- *een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden*
- *een beslissing van de Wzd-functionaris (dit zijn specialisten ouderengeneeskunde van de Frankelandgroep die de uitvoering van onvrijwillige zorg toetsen)*

In het geval u onvrede of een klacht heeft over de uitvoering van de Wet zorg en dwang, kunt u de stappen volgen zoals bij de algemene klachtenregeling zijn beschreven.

Ook is het mogelijk om direct een externe vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang in te schakelen.

### Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

U kunt bij een cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem terecht als u vragen heeft over onvrijwillige zorg en/of als u hierover advies/bijstand wilt.

De cliëntvertrouwenspersoon kan u eveneens helpen bij het zoeken naar de juiste wegen om uw onvrede/klacht ten aanzien van onvrijwillige zorg bespreekbaar te maken.

Dit kan door u te ondersteunen in het gesprek met de betrokken medewerkers of om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van de Frankelandgroep.

Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon u helpen om via de Frankelandgroep uw klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie Onvrijwillige Zorg ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)).

Contact met de cliëntvertrouwenspersoon

☎ **088 - 678 10 00**

(algemene nummer van Zorgstem)

