



# 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 van 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 bevredigende 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). 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 dan wel met zijn/haar leidinggevende. U mag er vanuit gaan dat zij bereid zijn met u te overleggen en naar de beste oplossing te zoeken. Veelal is het goed mogelijk om, na met elkaar gesproken te hebben, tot een bevredigende 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.

Els Nauta is klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon, u kunt met haar in een vrijblijvende sfeer uw vragen of problemen voorleggen. U bespreekt ook 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

**Els Nauta**

 **010- 426 49 25**

 **e.nauta@frankelandgroep.nl**

## Klachtencommissie

U kunt ook uw klacht 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 zal de klacht nader onderzoeken en een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Binnen de daarvoor gestelde termijn stelt de klachtencommissie de indiener van de klacht 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 oordeel over 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 (VG).

Voor meer informatie zie

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

## Klachtenregeling BOPZ

De klachtenregeling BOPZ (Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen) is een aanvulling op de algemene klachtenregeling. Het betreft specifiek klachten over de uitvoering van de wet BOPZ bij bewoners van de psychogeriatrische zorgafdelingen van de Frankelandgroep.

### *U kunt hierbij denken aan:*

- *de kwalificatie van wilsonbekwaamheid*
- *het toepassen van dwangbehandeling*
- *het toepassen van middelen en maatregelen*
- *het beperken van de bewegingsvrijheid*
- *het beperken in rechten, zoals post, bezoek, telefoonverkeer en bewegingsvrijheid*
- *een (beslissing tot) behandeling bij verzet van de bewoner dan wel zonder toestemming van de bewoner/vertegenwoordiger zorg.*

Tegen bovengenoemde beslissing(en) kan een klacht worden ingediend door de bewoner op wie de beslissing betrekking heeft, de (wettelijk) vertegenwoordiger zorg van de bewoner en elke andere in de locatie verblijvende bewoner.

In het geval u onvrede of een klacht heeft over de uitvoering van de wet BOPZ, kunt u dezelfde stappen volgen zoals eerder in deze folder beschreven. Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen bij de regionale klachtencommissie BOPZ.

### Contact met de regionale

### BOPZ-klachtencommissie

**John den Hartog** (onafhankelijk voorzitter)

☎ **06 - 22512635**

✉ **info@denhartoghabcd.nl**

