

Klachten regeling

een ongenoegen of klacht melden



Valkenhof Zorg met 'n zachte g



Inhoud

Klachtenfunctionaris	3
De Geschillencommissie	4
Kosten	4
Wet zorg en dwang (Wzd)	4
Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd	9
Klachtencommissie Onvrijw. Zorg Wzd	9
Hoe werkt de KCOZ?	10
Meer weten?	11

Klachtenregeling

Wij streven naar een hoge kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. Er kunnen desalniettemin situaties ontstaan waar u niet tevreden over bent. Heeft u een ongenoegen of klacht? Volg dan de stappen in deze brochure. Wij streven ernaar ongenoegens of klachten zoveel mogelijk op te lossen daar waar ze ontstaan. Probeer uw ongenoegen of klacht daarom eerst daar te bespreken waar u een probleem ervaart. Bijvoorbeeld bij de zorgverlener of diens manager. Het helpt vaak om er samen over te praten en in veel gevallen is het mogelijk om tot een oplossing te komen.

Klachtenfunctionaris

Valkenhof vindt een laagdrempelige omgang met ongenoegens en klachten belangrijk en heeft daarom een onafhankelijk functionerende klachtenfunctionaris. U kunt hierbij te allen tijde terecht met vragen, ongenoegens of klachten die betrekking hebben op de relatie tussen u en Valkenhof. De klachtenfunctionaris:

- biedt u een luisterend oor;
- informeert en adviseert u over de (in- en externe) klachtmogelijkheden;
- ondersteunt u bij het formuleren, opstellen en/of bespreekbaar maken van uw vraag, ongenoegen of klacht;
- denkt mee over oplossingen.

Ook is het mogelijk dat de klachtenfunctionaris zelf als bemiddelaar optreedt, door bijvoorbeeld het eerste gesprek tussen u en Valkenhof tot stand te laten komen. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via 040-2014035 of via clientvertrouwenspersoon@valkenhof.nl.

De Geschillencommissie

Voor alle andere klachten geldt: als de interne klachtenprocedure niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

De uitspraak van De Geschillencommissie is bindend.

De Geschillencommissie

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10, bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 10:00 tot 16:00 uur.

Kosten


Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. Als u zich laat bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat, zijn die kosten voor u.

Aan het behandelen van uw klacht door De Geschillencommissie zijn eenmalige kosten verbonden. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Voor alle cliënten die onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen en hun vertegenwoordigers is er een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd en een Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.





"Mensen gaan hier open met elkaar om. Dat voelt veilig en vertrouwd".

De heer Gubbels





Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is beschikbaar voor ondersteuning, vragen of klachten over onvrijwillige zorg. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd werkt onafhankelijk van zorgaanbieders en andere instanties en komt vanuit Zorgbelang. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd voor Valkenhof is bereikbaar via: 088-9294099 op www.adviespuntzorgbelang.nl

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg Wzd

Heeft de klacht betrekking op onderwerpen als wils(on)bekwaamheid of andere vormen van onvrijwillige zorg waar u het niet mee eens bent? En komt u er vervolgens niet uit met de directe zorgverleners en/of de cliëntvertrouwenspersoon Wzd? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Klachten worden beoordeeld door drie leden van de KCOZ, onder wie in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde zorgverlener. De leden van de KCOZ die een klacht beoordelen houden in de regel een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en degene op wie de klacht betrekking hebben ieder hun standpunt toelichten en vragen van de KCOZ beantwoorden. Een hoorzitting wordt gehouden op een locatie die voor de cliënt eenvoudig bereikbaar is.

Klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend, maar worden ingediend bij het directiesecretariaat van Valkenhof. Valkenhof stuurt de klacht dan door aan de KCOZ. Hierdoor is gewaarborgd dat cliënten en hun vertegenwoordigers op één adres terecht kunnen met klachten. U kunt uw klacht over onvrijwillige zorg indienen via het directiesecretariaat van Valkenhof: directiesecretariaat@valkenhof.nl of opsturen naar: Directiesecretariaat Valkenhof - Postbus 10101 - 5550 GA Valkenswaard.

Hoe werkt de KCOZ?

Valkenhof krijgt een code waarmee ingelogd kan worden op het portaal van de KCOZ. De klacht kan vervolgens veilig worden geüpload.

Na ontvangst van een klacht neemt de KCOZ contact op met degene die de klacht heeft ingediend en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ook de klager krijgt een code waarmee hij kan inloggen op het portaal van de KCOZ. Zowel de klager als degenen op wie de klacht betrekking heeft, heeft via het portaal altijd inzage in het klachtendossier.

De KCOZ doet binnen twee weken uitspraak over een klacht. Als de klacht betrekking heeft op een beslissing of de nakoming van een verplichting die geen gevolg meer heeft voor de cliënt, doet de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht.

Als de KCOZ niet binnen deze termijnen een klacht beoordeelt, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter zonder dat de KCOZ een oordeel heeft gegeven.

De KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan vervolgens, zowel door de klager als door de zorgaanbieder worden voorgelegd aan de rechtbank.

Kosten Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Aan degene die een klacht heeft ingediend brengt de KCOZ geen kosten in rekening.

© Valkenhof
Versie 20.001

Wijzigingen voorbehouden

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u terecht bij uw zorgcoördinator,
manager of klachtenfunctionaris van Valkenhof.

Antwerpsebaan 3
5554 JV Valkenswaard

T. 040-8003180
E. info@valkenhof.org

Postbus 10101
5550 GA Valkenswaard

www.valkenhof.nl



Valkenhof Zorg met 'n zachte g