



Een klacht? Laat het weten!

Inleiding

Bij Pieter van Foreest zetten veel mensen zich dagelijks in om bij te dragen aan het welzijn van onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat iets anders loopt dan u had verwacht. In dat geval horen wij dat graag. Samen kijken we dan hoe we het kunnen oplossen en welke zaken er mogelijk verbeterd kunnen worden.

Klachtenregeling

Pieter van Foreest heeft een klachtenregeling; deze voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De volledige tekst kunt u inzien via de klachtenfunctionaris, in de folderrekken of op de website (Klachtenregeling-juni-2025.pdf).

De klachtenregeling zorgt ervoor dat klachten zorgvuldig worden behandeld, met het belang van de cliënt als uitgangspunt.

De doelen van de klachtenregeling zijn onder andere:

- Het verbeteren van de relatie tussen cliënt en zorgverlener
- Het oplossen van klachten
- Het voorkomen van herhaling
- Het verbeteren van de kwaliteit van zorg

Voor klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt deze klachtenregeling niet.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg of dienstverlening van Pieter van Foreest, of over het gedrag van medewerkers. Dit kan gaan over bijvoorbeeld: behandeling, verzorging, bejegening (hoe iemand met u omgaat), de maaltijd, uw appartement, communicatie, afspraken of de gang van zaken op de afdeling in het algemeen.

De cliënt hoeft niet zelf de klacht in te dienen. Ook familie, vertegenwoordigers of anderen die nauw betrokken zijn bij de cliënt kunnen een klacht melden. Bij een formele klacht aan de Klachtencommissie of de Raad van Bestuur geldt dat deze mag worden ingediend door:

- De cliënt zelf
- Een wettelijk vertegenwoordiger
- Een nabestaande van de cliënt

Waar kunt u terecht met uw onvrede?

U kunt een klacht op drie manieren melden. Hoewel we aanraden om deze volgorde te volgen, mag u er ook voor kiezen om een andere volgorde aan te houden.

1. Bespreek het met de medewerker om wie het gaat, of met diens leidinggevende.
2. Neem contact op met de klachtenfunctionaris.
3. Dien uw klacht schriftelijk in bij de Klachtencommissie of de Raad van Bestuur.

Een klacht over onvrijwillige zorg moet ingediend worden bij de Klachtencommissie Onvrijwillige zorg.

1. *Bespreken met betrokkenen*

Voor een snelle oplossing kunt u eerst in gesprek gaan met de medewerker of diens leidinggevende. Levert dit geen oplossing op of voelt u zich daar niet prettig bij? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie of de Raad van Bestuur.

2. *De klachtenfunctionaris*

Elke locatie en dienst van Pieter van Foreest heeft een klachtenfunctionaris. Deze is onafhankelijk en onpartijdig. De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal, bemiddelt als u dat wilt en zoekt samen met u naar een oplossing.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken op de volgende manieren:

- Per e-mail: klachten@pietervanforeest.nl
- Telefonisch
- Via de website: www.pietervanforeest.nl (onder Advies en informatie > Compliment of klacht)
- Per post:
Klachtenfunctionaris Pieter van Foreest, Beukenlaan 2, 2612 VC Delft

De klachtenfunctionarissen zijn op werkdagen aanwezig op wisselende locaties. U kunt telefonisch, per e-mail of via de receptie een afspraak maken.

Contactgegevens per regio

Westland, Midden-Delfland, Thuiszorg

Mw. Ingrid de Vreede

06 3365 0405

Bereikbaar op dinsdag en donderdag (overige dagen in overleg)

Delft, Pijnacker, Nootdorp

Mw. Laura van Haren

06 1535 0547

Bereikbaar op woensdag en vrijdag (overige dagen in overleg)

Bij afwezigheid vervangen de klachtenfunctionarissen elkaar. Dit wordt vermeld via voicemail of e-mail.

3. Klachtencommissie of Raad van Bestuur

U kunt uw klacht ook schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie of de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ondersteunen.

Het adres van de klachtencommissie is:

Kalfjeslaan 2, 2623 AA Delft of klachtencommissie@pietervanforeest.nl.

Het adres van de Raad van Bestuur is:

Kalfjeslaan 2, 2623 AA Delft of directie@pietervanforeest.nl.

De Raad van Bestuur kan besluiten om uw klacht voor advies voor te leggen aan de klachtencommissie.

Geschil

Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u dit eventueel voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>)

Klachten over onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang)

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg, dan moet u deze rechtstreeks indienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Wat is een Wzd-klacht?

Sommige klachten vallen onder de Wet zorg en dwang. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van de cliënt, de beslissing om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgplan, of de uitvoering van onvrijwillige zorg die niet in het zorgplan staat. Ook klachten over verlof of ontslag, het handelen van de Wzd-functionaris, het bijhouden van het dossier over onvrijwillige zorg en het naleven van de verplichtingen van de Wzd-functionaris vallen hieronder. Deze klachten worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) is een onafhankelijke commissie die klachten behandelt op basis van de Wet zorg en dwang (artikel 55). Pieter van Foreest is bij deze commissie aangesloten. De KCOZ doet een bindende uitspraak over de klacht. In sommige gevallen kan de commissie ook een schadevergoeding toekennen. Zowel u als Pieter van Foreest kunnen de uitspraak, als dat nodig is, aan de rechter voorleggen. Meer informatie vindt u op www.kcoz.nl.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Bij onvrijwillige zorg kunt u hulp krijgen van een cliëntvertrouwenspersoon. Deze persoon ondersteunt u bij het omgaan met onvrede, helpt bij het gesprek met zorgverleners en begeleidt u in de klachtenprocedure. Pieter van Foreest werkt hiervoor samen met Stemgever. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst van Pieter van Foreest. Voor meer informatie: Cliëntondersteuning (Wzd) bij Wet Zorg en Dwang - Pieter van Foreest en www.stemgever.nl.