

rechtstreeks door u, uw vertegenwoordiger of nabestaande worden ingediend bij de KCOZ.

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg behandelt klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg als bedoeld in de Wet Zorg en Dwang (art. 55). De KCOZ is ingesteld door representatieve organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties en Pieter van Foreest heeft zich hierbij aangesloten. De KCOZ doet een bindende uitspraak en kan eventueel schadevergoeding toekennen. De bindende uitspraak van de KCOZ kan zowel door u als Pieter van Foreest worden voorgelegd aan de rechter.

Meer informatie over de KCOZ is te vinden op www.kcoz.nl.

Wat is een Wzd-klacht?

De Wet Zorg en Dwang geeft zeven onderwerpen waarover op basis van deze wet een klacht ingediend kan worden. Dit betreft een klacht over de beslissing over de wilsbekwaamheid van de cliënt, de beslissing om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgplan, de beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren (buiten het zorgplan), de beslissing over verlof of ontslag, de beslissing van een Wzd-functionaris, maar ook de verplichting om een dossier betreffende onvrijwillige zorgverlening bij te houden en verplichtingen van de Wzd-functionaris.

Cliëntvertrouwenspersoon

Een cliëntvertrouwenspersoon kan u ondersteunen in het proces van omgaan met onvrede over de geboden onvrijwillige zorg, de opname of het verblijf en bijstaan in het doorlopen van de klachtenprocedure. Deze functionaris is niet in dienst van Pieter van Foreest. U kunt zich wenden tot Zorgstem, een aanbieder van onafhankelijk cliëntvertrouwenswerk, waarmee Pieter van Foreest samenwerking is aangegaan.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd vanuit Zorgstem:

Mw. Marjan de Vries, m.devries-vuijk@zorgstemvertrouwenspersonen.nl,
06-40970356

Bereikbaarheid klachtenfunctionarissen:

De klachtenfunctionarissen zijn op onderstaande wijze bereikbaar:

- schriftelijk via de klachtenbussen op de locaties
- per e-mail
- telefonisch
- via de website van Pieter van Foreest (advies en informatie -> compliment of klacht)
- via onderstaand adres:
Klachtenfunctionaris Pieter van Foreest
Beukenlaan 2, 2612 VC Delft

Op werkdagen is de klachtenfunctionaris afwisselend op de verschillende locaties aanwezig. U kunt telefonisch, per e-mail of via de receptie van de locatie een afspraak maken voor een gesprek. De klachtenbussen worden regelmatig geleegd.

Voor het Westland, Midden Delfland en Thuiszorg:

Mw. Ingrid de Vreede, 06-33650405, klachten@pietervanforeest.nl
bereikbaar op maandag, dinsdag en donderdag, overige dagen in overleg.

Delft, Pijnacker en Nootdorp:

Mw. Suzanne Jansen, 06-15350547, klachten@pietervanforeest.nl
bereikbaar op maandag, dinsdagochtend en woensdag,
overige dagen in overleg.

Bij afwezigheid vervangen de klachtenfunctionarissen elkaar.
Dit wordt op de voicemail en de e-mail aangegeven.



Pieter van Foreest

Een klacht? Laat het weten!

Informatie over bemiddeling en behandeling van klachten

Bereikbaarheid en aanwezigheid klachtenfunctionarissen

Inleiding

Bij Pieter van Foreest werken veel mensen voor veel mensen. In de onderlinge contacten is het mogelijk dat ondanks de goede wil en procedures iets niet helemaal verloopt zoals verwacht mag worden. Wanneer dit u hindert, willen wij dat uiteraard graag van u horen. Zo kunnen wij u helpen om een oplossing te vinden en is het wellicht mogelijk om bepaalde zaken beter te regelen of aan te passen.

De klachtenregeling

Voor alle locaties, services en diensten van Pieter van Foreest geldt een klachtenregeling. Doel van deze klachtenregeling is onder meer het bevorderen van een gelijkwaardige relatie tussen de cliënt en de zorgverlener.

De klachtenregeling zorgt ervoor dat Pieter van Foreest klachten op een goede en zorgvuldige wijze behandelt, waarbij het belang van de cliënt centraal staat. Het wegnemen van de oorzaak van een klacht en het voorkomen van soortgelijke klachten zijn hierbij belangrijke uitgangspunten. De klachtbehandeling kan bovendien bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening.

De klachtenregeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De volledige tekst ligt voor u ter inzage bij de klachtenfunctionaris, in de folderrekken en is te lezen op de website. Deze klachtenregeling geldt niet voor klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd-klacht).

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt over de zorg- of dienstverlening of over personen, die werkzaam zijn in de zorginstelling. Een klacht kan over tal van onderwerpen gaan, zoals de behandeling, de verzorging, de bejegening, de kamer, de maaltijden, het al dan niet handelen van een medewerker of over de gang van zaken op de afdeling en/of organisatie van de zorginstelling.

De cliënt hoeft niet zelf te klagen. Bij de klachtenfunctionaris kan te allen tijde ook door de familie, vertegenwoordiger of direct betrokkenen van de cliënt een klacht worden ingediend. Voor het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie of de Raad van Bestuur geldt dat dit gedaan kan worden door de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaanden.

Waar kunt u terecht met uw onvrede?

- U bespreekt uw klacht met de persoon die de klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende
- U bespreekt uw klacht met de klachtenfunctionaris
- U legt uw klacht schriftelijk voor aan de Klachtencommissie of aan de Raad van Bestuur

Hoewel u geadviseerd wordt de stappen in deze volgorde te nemen, bent u geheel vrij een andere volgorde aan te houden.

Indien uw klacht onvrijwillige zorg betreft, de Wzd-klacht, dan wordt deze door de Raad van Bestuur, klachtenfunctionaris of klachtencommissie ter behandeling doorgestuurd naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

• Bespreken met betrokkenen

Voor een snelle oplossing van uw klacht kunt u direct contact opnemen met degene die naar uw mening uw klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende. Als u dit niet wilt of dit gesprek levert onvoldoende resultaat op, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie of de Raad van Bestuur.

• De klachtenfunctionaris

Elke locatie en dienst heeft een klachtenfunctionaris. Het is de taak van de klachtenfunctionaris om met uw instemming te bemiddelen en te komen tot een oplossing van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en zal onpartijdig en onbevooroordeeld bemiddelen. De

klachtenfunctionaris is gehouden tot geheimhouding. Op de achterzijde van deze folder kunt u lezen hoe de klachtenfunctionaris bereikbaar is.

• Klachtencommissie / Raad van Bestuur

Mogelijk leidt uw gesprek met de direct betrokkenen en/of de klachtenfunctionaris niet tot een afdoende oplossing. U kunt dan uw klacht schriftelijk of per e-mail voorleggen aan de Klachtencommissie of de Raad van Bestuur. Alle locaties en diensten van Pieter van Foreest zijn aangesloten bij deze klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u desgewenst helpen bij het indienen van de klacht.

Het adres van de Klachtencommissie is:
Kalfjeslaan 2, 2623AA Delft, 015- 5155307
klachtencommissie@pietervanforeest.nl

Het adres van de Raad van Bestuur is:
Kalfjeslaan 2, 2623AA Delft, directie@pietervanforeest.nl

Indien u zich tot de Raad van Bestuur heeft gericht kan deze besluiten om uw klacht voor advies voor te leggen aan de klachtencommissie.

Geschil

Mocht een klacht na behandeling conform de klachtenregeling niet naar tevredenheid zijn opgelost dan kan er sprake zijn van een geschil. U kunt een geschil voorleggen aan de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC), Postbus 90600, 2509LP Den Haag.

Een klacht over onvrijwillige zorg? Wat dan?

Een klacht over onvrijwillige zorg, een klacht op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd-klacht), kan worden ingediend door u als cliënt, uw vertegenwoordiger of uw nabestaande. Als blijkt dat het gaat om een Wzd-klacht, zal de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur deze klacht ter behandeling doorsturen naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De klacht kan niet