

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd klachten, die in artikel 41 van de *Wet bijzondere opnamen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz)* worden genoemd, te behandelen. Deze klachten hebben onder andere betrekkingen op beslissingen inzake de wilsonbekwaamheid van de cliënt, het toepassen van middelen en maatregelen in noodsituaties en het beperken van de bewegingsvrijheid van de cliënt.

Voor dergelijke klachten, de zogenaamde “Bopz-klachten”, zijn wij aangesloten bij de Regionale klachtencommissie van AVANT:

Regionale klachtencommissie  
☎ 06 - 152 78 117  
✉ [avant-klachtencommissie@ulixis.nl](mailto:avant-klachtencommissie@ulixis.nl)

De klachtenfunctionaris kan u wel behulpzaam zijn bij het doorverwijzen naar de Regionale klachtencommissie.

Voor Bopz-klachten bestaat een aparte klachtenregeling. Ook deze vindt u op onze website en kunt u opvragen bij de receptie of de klachtenfunctionaris.

### Waar kan ik meer informatie vinden?

- [www.hozo.nl](http://www.hozo.nl)
- klachtenregeling
- klachtenregeling Bopz-klachten

### Waar kan ik terecht met vragen?

U kunt met al uw vragen over dit onderwerp terecht bij onze klachtenfunctionaris:

Martine van Dijk  
☎ 0252 576 500  
✉ [klachten@hozo.nl](mailto:klachten@hozo.nl)

HOZO  
Garbialaan 3  
2182 LA Hillegom

☎ 0252 - 576 500  
✉ [info@hozo.nl](mailto:info@hozo.nl)

[www.hozo.nl](http://www.hozo.nl)



## Complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten?

Wij streven ernaar een hoge kwaliteit van zorg te verlenen met veel aandacht voor het welzijn van onze cliënten. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. Wij horen dat dan graag van u, zodat wij de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening kunnen blijven verbeteren.

De inhoud van deze folder is voor het laatst gewijzigd op 15-05-2018

## Complimenten, suggesties, opmerkingen en klachten

Indien u suggesties of opmerkingen heeft ten aanzien van onze zorg- of dienstverlening, horen wij dat graag van u. Wij kunnen daarvan leren en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verbeteren. Uiteraard zijn ook complimenten van harte welkom!

Uw complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten kunt u (anoniem) kenbaar maken door het formulier "Goud of fout" in te vullen. Dit formulier vindt u bij deze folder, in onze folderrekken en op onze website.

## Onvrede bespreekbaar maken

Niet elke ontevredenheid hoeft direct te leiden tot een klacht. Indien u het ergens niet mee eens bent, of ergens niet tevreden over bent, is het vaak het beste om dit te bespreken met de betrokken medewerker. Veel problemen zijn in goed overleg op te lossen.

## Klagen mag!

Veel mensen durven niet goed hun onvrede te uiten of een klacht in te dienen uit angst voor reacties van medebewoners of represailles van medewerkers. Het indienen van een klacht is echter een recht, dat bij wet is geregeld. Daarom hebben wij een klachtenregeling opgesteld op basis van de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)*.



## Klachtenregeling

De klachtenregeling is bestemd voor ál onze cliënten, zowel voor degenen die zorg ontvangen, als voor degenen die een dienst van ons afnemen. Ook de partner, vertegenwoordiger, een familielid of nabestaande van een cliënt kan een klacht indienen.

Heeft u uw ontevredenheid besproken met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende, maar zijn uw problemen niet opgelost? Of wilt u uw ontevredenheid liever met iemand anders bespreken? Dan kunt u per brief of e-mail een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris:

Martine van Dijk  
Garbialaan 3  
2182 LA Hillegom  
☎ 0252 - 576 500  
✉ klachten@hozo.nl

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Kunt of wilt u uw ontevredenheid niet met de klachtenfunctionaris bespreken? Dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon:

Mevrouw H.N.M. Verhaar  
☎ 06 - 227 51 317  
✉ hnmverhaar@kpnmail.net

Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost en u daarin niet berust, is sprake van een geschil. In dat geval heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.

Onze volledige klachtenregeling vindt u op onze website. Ook kunt u te allen tijde een exemplaar opvragen bij de receptie of de klachtenfunctionaris.