

Hillegomse Organisatie  
voor Zorgverlening aan Ouderen



# **Informatiefolder HOZO**

## **Klachtenregeling**

***Iedere klacht is een gratis advies voor verbetering***

HOZO levert zorg- en dienstverlening aan cliënten in Hillegom en omstreken vanuit de woonzorgcentra Bloemswaard, Parkwijk en Maronia.

## **Klachtenregeling HOZO**

HOZO streeft ernaar om hoge kwaliteit te bieden zowel in zorg als in aandacht voor het welzijn van de cliënt. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt niet tevreden bent over onze zorg of onze dienstverlening. Wij horen dit graag van u. U kunt ook een klacht indienen.

HOZO zal zich inspannen om uw onvrede of klacht zo spoedig mogelijk weg te nemen.

In deze folder staat welke mogelijkheden u hebt om uw klacht of onvrede te uiten en hoe de klachtenregeling werkt.

### **Suggesties en opmerkingen**

Als u suggesties of opmerkingen hebt ten aanzien van onze zorg- en dienstverlening, horen wij die graag van u. Wij kunnen ervan leren en naar aanleiding van een klacht structurele verbeteringen aanbrengen. Dat komt de kwaliteit van uw verblijf en van ons werk ten goede.

### **Onvrede bespreekbaar maken**

Niet elke ontevredenheid hoeft meteen te leiden tot een klacht. Als u het ergens niet mee eens bent of u bent ergens ontevreden over, dan werkt het vaak het best als u dit bespreekt met de betrokken medewerker zelf. In goed overleg zijn veel problemen op te lossen.

Zijn uw problemen niet opgelost of spreekt u liever met iemand anders dan kunt u contact opnemen met een andere medewerker waar u vertrouwen in heeft of de zorgcoördinator. Ook is het mogelijk een gesprek aan te vragen met de zorgmanager, de directeur-bestuurder of de vertrouwenspersoon.

De Regionale Klachtencommissie staat garant voor een onafhankelijke behandeling van uw klacht.

### **Klagen is geen zeuren**

Veel mensen durven niet goed te klagen uit angst voor reacties van medebewoners of voor represailles van medewerkers.

Het indienen van een klacht is een recht. Dit is bij wet geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

Bovendien is iedereen erbij gebaat dat klachten bespreekbaar worden gemaakt en dat problemen worden opgelost.

Daarom heeft HOZO een klachtenregeling vastgesteld.

### **Voor wie is de regeling bedoeld?**

De klachtenregeling is bestemd voor alle cliënten van HOZO, dus de bewoners van de woonzorgcentra Bloemswaard, Parkwijk en Maronia, de

cliënten van Zorg Thuis en dagverzorging en de deelnemers van één van de servicepakketten. Ook de partner of familielid van een cliënt kan een klacht indienen.

In principe kan er een klacht worden ingediend over alles wat als ongewenst wordt ervaren t.a.v. de zorg- en dienstverlening die door HOZO wordt verleend.

### **Hoe gaat u te werk?**

Als er iets is waar u niet tevreden over bent, bespreekt u dit eerst met de betrokken medewerker, de zorgcoördinator, de zorgmanager of de directeur-bestuurder.

Als u dit niet wilt of als u er samen niet uitkomt, kunt u de vertrouwenspersoon inschakelen. U kunt ook direct uw klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie.

### **Cliënten Zorg Thuis**

Via het klachtenformulier HOZO kunt u suggesties of opmerkingen melden aan de door u gewenste persoon. Dit klachtenformulier kunt u vinden in uw zorgdossier.

### **Vertrouwenspersoon**

HOZO heeft zowel in Bloemswaard, Maronia als Parkwijk als voor Zorg Thuis een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon luistert naar uw klacht, bemiddelt bij het zoeken van een oplossing en helpt u eventueel bij doorverwijzing naar de Regionale Klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon is aangesteld door HOZO, met instemming van de cliëntenraad. Bij de receptie van uw woonzorgcentrum kunt u vragen wie de vertrouwenspersoon is en hoe u die kunt bereiken.

### **Klachtencommissie**

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt verholpen, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan u helpen bij het op schrift stellen van de klacht. Bij de receptie is een klachtenformulier verkrijgbaar voor een gerichte omschrijving.

HOZO neemt deel in de Regionale Klachtenregeling van Avant. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden die worden benoemd door het bestuur van Avant.

## **Procedure Klachtencommissie**

Direct na ontvangst van uw klachtbrief of klachtenformulier krijgt u een bericht van ontvangst van de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan aanvullende informatie opvragen, zowel bij de klager als bij de medewerker of de directie van HOZO.

Vervolgens worden beide partijen gehoord om hun standpunt toe te lichten.

Binnen een maand na indiening van de klacht geeft de klachtencommissie een gemotiveerd oordeel.

Het oordeel van de Klachtencommissie is niet bindend, maar heeft wel het karakter van een zwaarwegend advies aan HOZO.

U kunt erop rekenen dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld. De behandelde klachten worden door de klachtencommissie anoniem opgenomen in het jaarverslag van de klachtencommissie.

## **Geschillencommissie**

Geschillen over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, kunnen aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Zorginstellingen ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

## **Contact met vertrouwenspersoon HOZO:**

Wie dit is en hoe te bereiken kunt u vragen bij de receptie van het woonzorgcentrum.

## **Adres Klachtencommissie Avant**

Regionaal Bureau Gezondheidszorg Zuid-Holland Noord  
t.a.v. de secretaris  
Fruitweg 50  
2321 DH LEIDEN

## **Avant**

Avant is een samenwerkingsorgaan van alle verzorgings- en verpleeghuizen uit de Duin- en Bollenstreek, regio Leiden en de Rijnstreek.

## **Correspondentie-adres:**

**HOZO**

**Garbialaan 3**

**2182 LA Hillegom**

**0252- 576500**

4-1-I

april 2011