



# Klachtenregeling



Huize Rosa hanteert het uitgangspunt dat iedereen zijn werk zo goed en verantwoord mogelijk en met veel inzet van krachten verricht. Toch kan het voorkomen, dat er fouten of vergissingen worden gemaakt of dat verwachtingen niet waargemaakt worden. De cliënten van Huize Rosa kunnen hun klachten daarover kenbaar maken via een klachtenregeling.

### **Wat te doen bij een klacht?**

Als u een klacht heeft, stellen wij het op prijs dat u deze met ons bespreekt. Alleen door te weten wat er anders of beter kan, zijn wij in staat de zorg- en dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren. Aarzel dus niet en maak een afspraak met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (Evv-er) of de zorgmanager om uw klachten, wensen en tips te bespreken. U heeft als cliënt het recht door ons gehoord te worden.

### **De cliëntvertrouwenspersoon**

In sommige gevallen kan het echter prettiger zijn om uw ontevredenheid met iemand anders te bespreken.

Hiertoe kunt u zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is een objectief en onafhankelijk persoon met wie u rustig en geheel in vertrouwen over uw problemen kunt praten. Dit kunt u van de cliëntvertrouwenspersoon verwachten:

- een luisterend oor
- ondersteuning bij de vaststelling van de precieze inhoud van uw klacht
- bemiddeling tussen u en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft
- assistentie bij het opstellen van indienen van een klacht aan de bestuurder
- geven van informatie over de klachtenprocedure

De cliëntvertrouwenspersoon binnen Zorgcentrum Huize Rosa is



mevrouw Karen van Kordelaar. Zij is van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 13.30 uur te bereiken op telefoonnummer 06 - 10 95 25 33 en via een e-mail naar

[k.vankordelaar@waalboog.nl](mailto:k.vankordelaar@waalboog.nl)

Via de post kan ook. Deze kunt u richten aan Stichting de Waalboog, Postbus 31071, 6503 CB Nijmegen t.a.v. Mevr. K.A.C.M. van Kordelaar.

### **Indienen van een formele klacht**

Wanneer het niet lukt om onvrede of klachten via een informele weg of via bemiddeling op te lossen, kunt u een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur, de heer Henk Swinkels. U kunt hem bereiken via

- e-mail [h.swinkels@zorgcentrum-huizerosa.nl](mailto:h.swinkels@zorgcentrum-huizerosa.nl)
- post aan Stichting Zorgcentrum Huize Rosa, Rosa de Limastraat 10, 6543 JG Nijmegen t.a.v. Dhr. H. Swinkels

Indien u dat wenst kan de cliëntvertrouwenspersoon u zo onafhankelijk mogelijk blijven ondersteunen. We zullen er alles aan doen de klacht zo goed mogelijk af te handelen.

### **Geschillencommissie Zorg**

Mocht het niet lukken een klacht intern naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) vindt u alle informatie die u nodig heeft om een klacht in te dienen. U kunt uw klacht via deze website indienen. De geschillencommissie heeft landelijk 12 locaties waar zij zitting houdt; één ervan is in Arnhem. Ook bij het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie kan de cliëntvertrouwenspersoon van Huize Rosa u helpen.

## **Klachten en de Wet BOPZ**

Met klachten over wilsonbekwaamheid, dwangbehandeling en gedwongen vrijheidsbeperking op basis van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) kunt u niet bij de Geschillencommissie terecht. Zij worden behandeld door een aparte, externe klachtencommissie die voldoet aan speciale voorwaarden. Met deze klachten zult u door Zorgcentrum Huize Rosa naar de betreffende commissie verwezen worden.

## **Onze medewerkers staan voor u klaar.**

Waardevol, Uniek en Persoonlijk. Deze drie woorden vormen het hart van de missie van Huize Rosa. En met reden. Huize Rosa wil waardevolle zorg leveren aan ouderen, in een unieke, persoonlijke relatie. Waardevol omdat in de zorg tot uitdrukking komt dat iedereen er mag zijn en waarin bevestigd wordt hoezeer we voor elkaar van waarde zijn. Uniek vanwege de katholieke achtergrond, met respect voor oude waarden als verbondenheid, betrokkenheid, naastenliefde en gelijkwaardigheid. Persoonlijk betekent met alle aandacht voor de eigen gewoontes, ervaringen, behoeften en keuzes van de cliënt.

De drie woorden geven richting aan het denken en handelen van de medewerkers van Huize Rosa. Ze krijgen betekenis omdat ze doorklinken in de zorg die geboden wordt.

Huize Rosa, uniek in gastvrijheid.



Zorgcentrum Huize Rosa

Rosa de Limastraat 10

6543 JG Nijmegen

024 – 371 03 00

[info@zorgcentrum-huizerosa.nl](mailto:info@zorgcentrum-huizerosa.nl)

[www.zorgcentrum-huizerosa.nl](http://www.zorgcentrum-huizerosa.nl)