

Zorgcentrum 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 en/of 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. Hieronder staat op een rijtje wat u van de cliëntvertrouwenspersoon kunt 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 Mevr. Karen van Kordelaar. Zij is telefonisch te bereiken via telefoonnummer 06 - 10 95 25 33 (ma-vr 9.00-13.30 uur) en via mail op k.vankordelaar@waalboog.nl of via post aan Stichting de Waalboog, Postbus 31071 6503 CB Nijmegen t.a.v. Mevr. K.A.C.M. van Kordelaar.

De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (WZD)

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt dat bewoners met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) recht hebben op een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). Een cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij Dagelijks Leven, maar is onafhankelijk. Dit wordt vanuit het zorgkantoor geregeld.

De cliëntvertrouwenspersoon biedt ondersteuning bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg (zorg waarmee een bewoner niet mee instemt of zich tegen verzet) heeft gevolgen voor de vrijheid. Een bewoner kan dan niet zomaar doen wat hij zelf graag zou willen doen. U als naaste heeft daar misschien vragen over of u weet niet hoe hierover in gesprek te gaan met de medewerkers van Huize Rosa.

De cliëntvertrouwenspersoon kan ondersteunen bij de volgende punten:

- Informatie en uitleg geven over de rechten.

- Helpen om in gesprekken te organiseren tussen bewoner, vertegenwoordiger en de zorgverlener over het probleem.
- De gesprekken samen voorbereiden.
- Ondersteunen in gesprekken die gaan over onvrijwillige zorg.
- Helpen bij het schrijven van brieven of mails.
- Een klachtenprocedure van een bewoner ondersteunen.
- Hoe komt u in contact met een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon? [Klik hier](#) voor de folder.

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, Mevrouw Booij. U kunt haar mailen op j.booi@zorgcentrum-huizerosa.nl of een brief sturen. 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. In een klachtenregeling ligt vast welke procedure we daarvoor volgen. Mocht het niet lukken een klacht intern naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie waar u zich met een klacht toe kunt wenden is de Geschillencommissie Zorg. Op de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/> vindt u alle informatie die u nodig heeft om een klacht in te dienen. Uw klacht kunt u 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 Zorgcentrum Huize Rosa u helpen.

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.