



HUIZE HET OOSTEN

Interne Klachtenregeling Cliënten Huize Het Oosten

Het kan altijd beter

Ik heb twijfels over de afspraken rondom mijn zorg of behandeling ...

Ik ben niet tevreden over de schoonmaak van mijn appartement of kamer

Ik krijg geen antwoord op de vraag die ik gesteld heb ...

Ik mis de aandacht voor mijn moeder ...

Laat het ons weten!

Huize Het Oosten wil goede zorg bieden als antwoord op uw zorgvraag en wensen. Onze medewerkers willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Waar mensen samenwerken en wonen, kan het gebeuren dat de zorg- en dienstverlening niet naar uw verwachting is. Om die reden heeft Huize Het Oosten voor haar bewoners (en naasten) een klachtenprocedure. Wij stellen het op prijs dat u ons informeert wanneer de zorg niet naar verwachting is. Bent u tevreden? Dan horen wij dit ook graag.

Klachtenreglement

Huize Het Oosten maakt gebruik van het klachtenreglement van de KVVU. Hierin staat hoe de behandeling van uw klacht er bij Huize Het Oosten uit ziet. Het volledige reglement vindt u op www.kvvu.nl en www.huizehetoosten.nl. In aanvulling op de reguliere klachtenprocedure, werkt Huize Het Oosten ook met een klachtenprocedure gericht op klachten in het kader van de Wet Zorg en Dwang. Zie hiervoor de alinea 'Onvrijwillige zorg'.

Wat is een klacht

Onder een klacht wordt verstaan het ervaren van onvrede over de zorg- en/of dienstverlening of over de organisatie van zorg en diensten in Huize Het Oosten terwijl daar onvoldoende gehoor voor wordt gevonden.

Eerste stap

Wij adviseren u om uw suggestie of klacht eerst met de betrokken medewerker of leidinggevende te bespreken. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ondersteunen. Leidt het gesprek met de medewerker of leidinggevende niet tot een passende oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij gaat vertrouwelijk met uw informatie en klacht om. Zij heeft geheimhoudingsplicht.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris Huize Het Oosten

De klachtenfunctionaris van Huize Het Oosten is Karin Somhorst. Zij is te bereiken via mail: Karin@the-lighthouse.nl en via telefoon: 06-24711086.

Gaat uw vraag of klacht specifiek over de inzet van onvrijwillige zorg* in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD)? Dan verwijst de klachtenfunctionaris u door naar de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem. Zie volgende pagina voor zijn contactgegevens onder het kopje onvrijwillige zorg.

Externe klachtencommissie KVVU

Komt u met de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing? Dan kunt u met uw klacht naar de onafhankelijke externe Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU). Deze

commissie behandelt klachten van cliënten van zorginstellingen in de provincie Utrecht en Zuid-Holland.

Er zijn voor u als klager geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht. De externe onafhankelijke klachtencommissie is bereikbaar via hun digitale klachtenformulier op hun website of via de mail info@kvvu.nl.

Geschillencommissie (landelijk)

Bent u niet tevreden over de formele afhandeling van uw klacht door de Klachtencommissie? Dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. Dit moet gebeuren binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Huize Het Oosten heeft ingediend. U vindt meer informatie op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Onvrijwillige zorg

De term 'onvrijwillige zorg' komt uit de Wet Zorg en Dwang. Deze wet heeft als doel cliënten met dementie te beschermen tegen de nadelen van onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg mag in principe niet worden toegepast, tenzij er sprake is van 'ernstig nadeel'. Bijvoorbeeld de cliënt brengt zichzelf of anderen in levensgevaar, de cliënt brengt zichzelf of anderen ernstig lichamelijk letsel toe of de veiligheid van de cliënt of anderen wordt bedreigd. Onvrijwillige zorg is een allerlaatste optie. Voor inzet van onvrijwillige zorg zijn duidelijke regels beschreven, die medewerkers moeten volgen. Meer informatie op: www.dwangindezorg.nl

Cliëntvertrouwenspersoon bij onvrijwillige zorg

Bij een klacht over onvrijwillige zorg bij mensen met dementie of gelijkgestelde aandoeningen kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem. Dat is Raymond van den Berg, r.vandenberg@zorgstem.nl, telefoon: 06 42 47 80 35. Bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag, en in dienst van Zorgstem, telefoon 088 678 1000. Indien u meer wilt weten over de cliëntvertrouwenspersonen (bij onvrijwillige zorg): www.zorgstem.nl

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Voor klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang is ook een speciale klachtencommissie. Deze Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.KCOZ.nl) doet bindende uitspraken over WZD klachten.

Contact

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen? U kunt met uw vragen terecht door een mail te sturen of te bellen naar het bestuurssecretariaat: e-mail bestuurssecretariaat@huizehetoosten.nl, telefoon 030 27 44 616.

Naam document	Vastgesteld	Vaststelling door	Evaluatiedatum
Interne Klachtenregeling HHO	20240205	MT	20251205