

# ► Heeft u vragen of een klacht over onze zorg en/of dienstverlening?

Wij doen ons uiterste best om de zorg naar tevredenheid uit te voeren en hiermee te zorgen voor een plezierige, veilige woonomgeving. Als u toch een klacht of opmerking heeft, lossen we dit graag - samen met u - zo goed mogelijk op. Dat geeft ons ook weer de mogelijkheid om onze zorg en/of dienstverlening waar nodig te verbeteren. Wij nemen uw klacht dan ook zeer serieus en informeren u hierbij graag over de mogelijkheden om uw klacht te uiten.

**Vivium helpt u verder**

# Wij nemen uw klacht of ongenoegen zeer serieus en proberen hiermee onze dienstverlening te verbeteren.

## Wat is een klacht?

Bij een klacht gaat het om zaken die volgens u anders hadden moeten of anders hadden gekund. Het gaat daarbij niet alleen om fouten in de medische behandeling of het toedienen van verkeerde medicijnen. Het kan ook zijn dat er in het contact met de hulpverlener dingen anders lopen dan u had verwacht of had gehoopt of wanneer er in de organisatie dingen mis gaan.

## Wie kan klagen?

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend door cliënten (bewoners) of hun vertegenwoordigers, of door nabestaanden van overleden cliënten.

## Er zijn verschillende mogelijkheden om te klagen

1. Bespreken met de betrokken medewerker(s) of de leidinggevende.
2. Ondersteuning en bemiddeling door de Klachtenopvangfunctionaris.
3. Indienen bij de externe Klachtencommissie.
4. Indienen bij de Raad van Bestuur
5. Ondersteuning en bemiddeling voor onvrijwillige zorg door de externe vertrouwenspersoon Zorgstem.

### 1. Bespreken met medewerker(s) of leidinggevende

U kunt uw klacht altijd het beste eerst bespreken met de betrokken personen of de leidinggevende. Wanneer een klacht op een misverstand berust, kan dit door een gesprek vaak eenvoudig worden opgelost. Het is niet altijd gemakkelijk uw klacht met de medewerker(s) te bespreken. Daarom volgen hier enkele tips die u kunnen helpen:

- Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt.
- Wanneer u erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak misschien beter een paar dagen laten bezinken.
- Schrijf van tevoren op waarover u wilt praten en wat u met uw gesprek wilt bereiken (zoals: excuses of weten wat er precies gebeurd is).
- Wanneer u daar behoefte aan heeft, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid of een kennis. Als u dit de betrokkenen vooraf laat weten, voelen zij zich niet overvallen. Wees bereid om samen tot een oplossing te komen en geef de medewerker(s) de kans de zaken te herstellen.
- Behandel de medewerker(s) met respect. U verwacht immers ook met respect behandeld te worden.

## 2. Ondersteuning door de klachtenopvangfunctionaris

Als u een gesprek met medewerkers of leidinggevende moeilijk vindt, of als het gesprek geen oplossing geboden heeft, dan kunt u zich wenden tot de klachtenopvangfunctionaris.

De klachtenopvangfunctionaris is aangesteld zodat u, strikt vertrouwelijk en in alle rust, uw klacht kunt bespreken. Vervolgens zal de klachtenopvangfunctionaris samen met u bekijken wat voor u de beste oplossing is van uw klacht. Dit kan een bemiddelingsgesprek zijn samen met u en de medewerker(s). In dit gesprek zal de klachtenopvangfunctionaris bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s), de vertrouwensrelatie herstellen als dat mogelijk is en eventueel afspraken maken over de wijze waarop in de toekomst verder kan worden gegaan.

De klachtenopvangfunctionaris helpt ook wanneer u de klacht extern wilt laten behandelen. Bijvoorbeeld door informatie te geven over de procedure bij de Klachtencommissie, hulp te bieden bij het schrijven van een klachtbrief, of advies te geven bij het voorbereiden van een gesprek. De interne klachtenopvangfunctionaris draagt er bovendien zorg voor dat de interne behandeling van uw klacht binnen 6 weken is afgerond.

### Contact klachtenopvangfunctionaris

U kunt contact opnemen met de klachtenopvangfunctionarissen, deze adressen vindt u op de website van Vivium Zorggroep.

## 3. Externe Klachtencommissie

Wanneer u niet tevreden bent over de interne afhandeling, dan kunt u de klacht extern indienen. Om een onafhankelijke en deskundige klachtenbehandeling te garanderen, heeft Vivium Zorggroep zich aangesloten bij de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling van de Zorginstellingen in de Gooi- en Vechtstreek.

### Contact Klachtencommissie van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling

Cornelis Schellingerlaan 30

3703 SH Zeist

E-mail: [edith.hageman@gmail.com](mailto:edith.hageman@gmail.com) mobiel:

06-15415815

### Hoe wordt uw klacht behandeld?

De externe klachtencommissie onderzoekt uw klacht. De klachtencommissie kan daarbij besluiten een hoorzitting te houden. Er kan inzage worden gevraagd in de persoonlijke gegevens van de betreffende bewoner, maar alleen na uitdrukkelijke toestemming van deze bewoner of diens vertegenwoordiger. De klachtenopvangfunctionaris zorgt ervoor dat de behandeling van uw klacht zo spoedig mogelijk wordt afgerond. De externe klachtencommissie geeft binnen drie maanden schriftelijk haar oordeel.

De klachtencommissie brengt advies uit aan de Raad van Bestuur of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. De Raad van Bestuur beoordeelt de klacht en stelt klager zo snel mogelijk op de hoogte van het oordeel en (indien van toepassing) van de maatregelen die worden genomen.

## 4. Raad van Bestuur

Wanneer u niet tevreden bent over de interne afhandeling, maar u wilt niet naar de externe klachtencommissie, dan kunt u uw klacht ook indienen bij de Raad van Bestuur. U kunt uw klacht schriftelijk indienen:

Raad van Bestuur Vivium Zorggroep  
Postbus 406  
1270 AK Huizen

De Raad van Bestuur neemt na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

De behandeling van deze klachten volgt de regeling zoals vermeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Zie voor meer informatie het Reglement Commissie Klachtbehandeling, op te vragen bij uw klachtenopvangfunctionaris.

### **5. Ondersteuning en bemiddeling voor onvrijwillige zorg door de externe vertrouwenspersoon Zorgstem**

Per 1 januari 2020 voert de stichting Zorgstem het vertrouwenswerk uit voor cliënten met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening die vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd). De primaire drijfveer van Zorgstem is om cliënten met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen een stem te geven en hen te ondersteunen bij onvrede of klachten.

Wat doen de vertrouwenspersonen van Zorgstem concreet voor cliënten?

- luisteren naar de cliënt en antwoord geven op vragen.
- uitleggen hoe de Wet zorg en dwang werkt.
- ze vertellen cliënten wat hun rechten zijn.
- ze zoeken samen met cliënten naar een oplossing voor onvrede.
- ze ondersteunen cliënten bij het schrijven van een klachtenbrief.
- ze kunnen met cliënten meegaan naar gesprekken die over hun klacht gaan.

Mocht u contact op willen nemen met de vertrouwenspersoon van Zorgstem, dan vindt u hun contactgegevens op [www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl) of [info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl](mailto:info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl) of via nummer 088-6781000.

Adresgegevens:  
IJsbaanpad 9-11  
1076 CV Amsterdam

### **Heeft u nog vragen?**

Indien u naar aanleiding van deze folder nog vragen hebt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenopvangfunctionaris.

