



#### Wie kan een klacht indienen?

Naast bewoners/cliënten kan een familielid of naaste een klacht indienen. Bij het beantwoorden van de klachten houden we uiteraard rekening met de (wettelijke) mogelijkheden en de privacy van de betreffende bewoner/cliënt.

#### Geschillencommissie

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenprocedure kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke geschillencommissie. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht en is bevoegd een schadevergoeding toe te kennen. Als de klachtencommissie uw klacht in behandeling neemt, zijn hier kosten aan verbonden.

#### Contactinformatie

**Cliëntondersteuner**  
**Adviespunt Zorgbelang**  
Bereikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur via 0900-243 81 81.  
Of vul het formulier in op:  
[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

**Klachtenfunctionaris**  
Annemarie van Kessel  
(078) 652 88 88  
[klachtenfunctionaris@pzcdordrecht.nl](mailto:klachtenfunctionaris@pzcdordrecht.nl)

**Geschillencommissie Verpleging**  
**Verzorging Geboortezorg**  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Kijk voor meer informatie op  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

De volledige klachtenregeling over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) kunt u inzien bij de klachtenfunctionaris.

# Als u niet tevreden bent



# Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg

De medewerkers en vrijwilligers van PZC Dordrecht zetten zich in voor de beste zorg en dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u zich prettig voelt bij ons. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent.

Om op een juiste wijze met uw onvrede om te gaan, hebben wij een klachtenregeling opgesteld. Deze past binnen de kwaliteitsregels zoals bepaald in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Deze wet biedt regels voor het leveren van goede zorg en het klachtrecht.

## Opmerkingen, onvrede, vragen of twijfels? Meld het ons!

Door uw vragen en klachten te uiten, stelt u ons in de gelegenheid om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren. We gaan graag met u in gesprek om samen naar een oplossing te zoeken. Met wie kunt u in gesprek gaan?

## Direct betrokken medewerker of leidinggevende

Het is van belang dat u als bewoner/ cliënt (eventueel samen met uw naaste of familie) vroegtijdig in gesprek gaat over uw onvrede of twijfels. Praat daarom zo snel mogelijk met de betrokken medewerker of leidinggevende. Samen met u kijken zij naar antwoorden en oplossingen.

## Cliëntondersteuning langdurige zorg (Wlz) door Adviespunt Zorgbelang

Komt u met onze medewerkers niet tot een antwoord of oplossing? Dan kunt u ook contact opnemen met een onafhankelijke cliëntondersteuner van het regionaal adviespunt van Zorgbelang. De ondersteuning is gratis.

Zij kunnen u onder andere helpen bij:

- het helder krijgen van het probleem en het in gesprek komen met de medewerkers
- de informatie en uitleg over uw rechten
- het formuleren van een klacht om deze in te dienen bij de klachtenfunctionaris
- ondersteunen en naast u staan in het proces van het bespreken en behandelen van een klacht
- antwoord op uw vragen over onvrijwillige zorg vanuit de Wet zorg en dwang

## Tips of verbeterpunten?

Heeft u tips of algemene verbeterpunten die u (anoniem) wilt melden? Of bent u juist tevreden over de dienstverlening? Bij de recepties op locatie Dubbelmonde en Crabbekhoven zijn complimentkaarten (groen) en verbeterkaarten (rood) aanwezig. Deze kunt u invullen en inleveren bij de receptie. U kunt ook het formulier invullen op de website.

## Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Komt u er met de betrokken medewerker niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De cliëntondersteuner van Zorgbelang kunt u hierbij ondersteunen. De klachtenfunctionaris bemiddelt en onderzoekt de mogelijkheden om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Ook formuleert zij verbeterpunten voor PZC Dordrecht die uit uw klacht voortkomen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.

## Een klachten indienen bij de directie

Als u een klacht indient bij de directie van PZC Dordrecht, legt deze uw klacht in eerste instantie voor aan de klachtenfunctionaris. Zij neemt contact met u op en stelt zo nodig vragen ter verheldering van uw klacht. Ook stemt ze met u af wat er nodig

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, kiest geen partij en gaat zorgvuldig om met de gegevens die u verstrekt.

is om uw klacht op te lossen.

## Wat wordt er gedaan met klachteninformatie?

De klachtenfunctionaris gaat zorgvuldig om met de gegevens die u verstrekt. Uw klachtenbrief en de aantekeningen die zijn gemaakt tijdens het contact met de klachtenfunctionaris worden bewaard in een klachtendossier. Nadat uw klacht is opgelost, wordt het klachtendossier nog twee jaar bewaard.

## Waar kunt u een klacht over indienen?

Een klacht kan over uiteenlopende zaken gaan zoals medische zaken, verzorging of ondersteuning, bejegening en andere zaken die betrekking hebben op onze dienstverlening. Als een bewoner te maken heeft met een maatregel op basis van de Wet zorg en dwang, geldt het klachtrecht vanuit deze wet als aanvulling op het algemene klachtrecht vanuit de Wkkgz. In dat geval moet de klacht betrekking hebben op een beslissing waardoor de bewoner in zijn/haar vrijheid wordt of is geraakt.