

Elke klacht is een advies

Onze medewerkers streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen of te begeleiden. Het is voor ons belangrijk dat cliënten / patiënten tevreden zijn. Toch kunt u van mening zijn dat u niet goed of onzorgvuldig bent behandeld. Dat willen we dan graag weten: we beschouwen elke klacht als een advies.

Waar kunt u terecht met een klacht?

1. Gesprek met betrokken medewerker of leidinggevende van de locatie/afdeling.

Het snelst en meest rechtstreeks, dus vaak het prettigst voor iedereen, is het uw probleem of klacht te bespreken met de betrokken medewerker of de leidinggevende.

2. Gesprek met de klachtenfunctionaris.

U kunt de klachtenfunctionaris inschakelen voor overleg of bemiddeling. De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk, binnen een week, contact met u op. Tijdens het eerste contact zal deze u vragen uw klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u wat u verder met de klacht wilt doen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, deskundig en heeft een geheimhoudplicht. Pas als u toestemming geeft praat de klachtenfunctionaris over uw klacht met een ander.

Vormen van bemiddeling die de klachtenfunctionaris kan gebruiken

- Regelen van een gesprek tussen u en de betrokkene(n).
- Bespreken van uw klacht met de betrokkene en u informeren over de reactie.
- Schriftelijk voorleggen van de klacht aan betrokkene.

Als voorgaande niet werkt of wenselijk is, kunt u de klacht indienen bij de raad van bestuur of rechtstreeks bij de klachtencommissie.

3. Naar de klachtencommissie

U kunt uw klacht indienen bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij de klachtencommissie van de VGU (Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht). De klachtencommissie bestaat uit mensen met verschillende achtergronden.

Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Vermeld in uw brief uw persoons- en adresgegevens, de naam van de persoon of afdeling tegen wie uw klacht is gericht en geef een korte omschrijving van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. De klachtencommissie neemt geen anonieme klachten in behandeling.

Behandeling van uw klacht door de klachtencommissie

Lievegoed betaalt de kosten van de behandeling bij de klachtencommissie. Bij inschakeling van een externe adviseur of advocaat komen de kosten voor uw eigen rekening. De commissie adviseert de raad van bestuur over het oplossen of beëindigen van de ongewenste situatie of over het voorkomen van klachten in de toekomst. U ontvangt binnen 6 weken een reactie over welke maatregelen we naar aanleiding van uw klacht hebben getroffen

Behandeling van klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)

De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 Wzd en over de nakoming van verplichtingen die in artikel 55 Wzd genoemd worden. Deze klachten stuurt de raad van bestuur ter behandeling door aan de Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KZOC).

Cliënten hebben de mogelijkheid om een beroep te doen op de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd). Deze heeft tot taak om advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met het verlenen van onvrijwillige zorg, met opname en verblijf in een accommodatie en met het doorlopen van de klachtenprocedure zoals genoemd in de Wzd. De zorgkantoren dragen zorg voor de beschikbaarheid van cliëntenvertrouwenspersonen Wzd. Per regio is een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar voor cliënten bij Lievegoed.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd per regio

Regio Utrecht, Amsterdam, Den Haag: Stichting Zorgstem

Website: www.zorgstem.nl

- **Bilthoven, Driebergen:** Yasmina Youjil, T (06) 40878060
E y.youjil@zorgstem.nl
- **Amsterdam:** Intan Awondatu, T (06) 40987249
E i.awondatu@zorgstem.nl
- **Den Haag:** Peter van Laar, T (06) 40853191
E p.vandelaar@zorgstem.nl

Regio Breda en Rotterdam: Het LSR

Website: www.hetlsr.nl

- **Breda:** Gijs van den Bosch, T (06) 15507561, E g.vandenbosch@hetlsr.nl
- **Rotterdam:** Janina Langbroek, T (06) 21698903, E j.langbroek@hetlsr.nl
of Faruk Yürdem (06) 11263262, E f.yurdem@hetlsr.nl

Wageningen: Zorgbelangcvp

Website: www.adviespuntzorgbelang.nl

- Sabrina Scalzotto, T (06) 30456893, E sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Lievegoed

Lievegoed, t.a.v. de klachtenfunctionaris

Postbus 627

3720 AP Bilthoven.

T (06) 21502439, E klachtenfunctionaris@lievegoed.nl

Klachtencommissie VGU

Postbus 10103, 3505 AB UTRECHT

E postmaster@vgu.nl

Geschillencommissie

Lievegoed is aangesloten bij de geschillencommissie zorg.

Website: www.degeschillencommissie.nl

Klacht?

Vertel het ons!

