

Je bent meer dan je denkt



Klacht?

Vertel het ons!

LIEVEGOED[®]
ANTROPOSOFISCHE ZORG

Elke klacht is een advies

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

Waar kan je 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 om je probleem of klacht te bespreken met de betrokken medewerker of de leidinggevende. Dan kan je samen kijken naar een oplossing.



2

Gesprek met de klachtenfunctionaris.

Je kan de klachtenfunctionaris inschakelen voor overleg of bemiddeling. De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk, binnen een week, contact met je op. Tijdens het eerste contact zal deze vragen je klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris bepaal je wat je verder met de klacht wil doen.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig, deskundig en heeft een geheimhoudingsplicht. Pas als je toestemming geeft praat de klachtenfunctionaris over jouw klacht met een ander.

Vormen van bemiddeling die de klachtenfunctionaris kan gebruiken

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

3

Beoordeling door de raad van bestuur

Als het voorgaande niet werkt of wenselijk is, kan je de klacht indienen bij de raad van bestuur. Het indienen van de klacht gebeurt schriftelijk en kan op de volgende manieren:

1. Door een email te sturen aan de raad van bestuur via secretariaatrvb@lievegoed.nl
2. Door een brief te sturen aan de raad van bestuur.
Lievegoed, t.a.v. de raad van bestuur
Postbus 627
3720 AP Bilthoven

De raad van bestuur neemt alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling. In de klacht vermeld je de volgende gegevens:

1. Je naam en adresgegevens inclusief (inclusief emailadres en telefoonnummer)
2. De afdeling/locatie waar de klacht over gaat.
3. De datum of periode waarin jouw klacht ontstond
4. Een beknopte beschrijving van jouw klacht
5. Plaats, datum en handtekening



De raad van bestuur zal eerst nagaan of de klacht (alsnog) door de klachtenfunctionaris kan worden afgehandeld.

Is dat niet het geval dan zal de raad van bestuur de klacht in behandeling nemen en beoordelen. Voor die beoordeling kan het nodig zijn dat de raad van bestuur intern en bij je nadere informatie opvraagt of intern onderzoek doet. Ook kan de raad van bestuur jou en de betrokkenen vragen om een nadere reactie.



Als er voldoende informatie beschikbaar is, dan neemt de raad van bestuur een besluit en ontvang je een schriftelijke reactie. In die reactie wordt ook aangegeven welke eventuele maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.

Het streven is om klachten zo spoedig mogelijk af te handelen. Als de raad van bestuur verwacht dat hier meer dan 6 weken voor nodig is, dan zal dit worden aangegeven.

4

Naar de Geschillencommissie Zorg

Als jouw klacht na de behandeling door Lievegoed niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan je jouw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. De geschillencommissie doet uitspraak bij een bindend advies; zowel jij als Lievegoed zijn aan de uitkomst gebonden.

5

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

De raad van bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die volgen uit artikel 55 Wzd en/of 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).



Clïentvertrouwenspersoon

Wet zorg en dwang (Wzd)

Clïenten 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.

Wie dit zijn, vind je op de website van Lievegoed en in de folder Wet zorg en dwang.

Klik hier voor de website van Lievegoed

www.lievegoed.nl

Klik hier voor de folder Wet zorg en dwang

[folder Wet zorg en dwang PDF](#)

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Lievegoed

Lievegoed, t.a.v. de klachtenfunctionaris

Postbus 627

3720 AP Bilthoven

Telefoon (06) 21502439

E-mail klachtenfunctionaris@lievegoed.nl

Geschillencommissie

Lievegoed is aangesloten bij de geschillencommissie zorg.

Website www.degeschillencommissie.nl

LIEVEGOED[®]

ANTROPOSOFISCHE ZORG

www.lievegoed.nl