



Een klacht?
Vertel het ons!



**Hoe te handelen als u
een vraag, opmerking
of klacht heeft.**

Informatie over de klachtenregeling van Goudenhart

Goudenhart staat voor deskundige zorg en behandeling, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent of dat u een klacht heeft. Wij hopen dat u of uw vertegenwoordiger, uw ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien uw onvrede of klacht als een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren.

In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)

Wij raden u ten eerste aan om uw onvrede in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of leidinggevende te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als hij daarop gewezen wordt. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek goed op te lossen. Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij serieus op vragen, opmerkingen en klachten ingaan.

De klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede bespreken met een onafhankelijk persoon? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar bemiddelt bij het zoeken van een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming. Als u een klacht voorlegt wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen van betrokkenen te noemen, in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van de behandeling te verbeteren.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:
Telefoon: 06 - 25 06 79 56
E-mail: klachten@goudenhart.nu
Post: Postbus 571, 2800 AN Gouda

Formele en informele klachten

Ten aanzien van klachten wordt onderscheid gemaakt tussen 'informele klachten' en 'formele klachten'. Zoals in de 'Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg' (WKKGZ) is vastgelegd, streeft Goudenhart er naar om onvrede zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen.

Als dat lukt wordt deze 'informele klacht' zorgvuldig door de betrokken medewerker/manager, indien gewenst met ondersteuning van de kwaliteitsadviseur en/of klachtenfunctionaris, behandeld en opgenomen in ons klachtenregister. Dat stelt ons in staat om de klachten te analyseren en er van te leren.

Als het gesprek over uw onvrede niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directeur van Goudenhart. De directeur kan u voorstellen om de klacht, desgewenst met behulp van de klachtenfunctionaris, alsnog informeel op te lossen. Mocht u dat niet willen, dan wordt de klacht een formele klacht en zal de directeur de klacht in behandeling nemen.



De directeur zal een onderzoek uitvoeren naar de aard van de klacht en vervolgens een uitspraak over de klacht doen. Voor het onderzoek naar de klacht kan de directeur zich laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit deze klachtenregeling.

Landelijke Geschillencommissie Zorg

Formele klachten worden, conform de WKKGZ, in behandeling genomen door de directeur van Goudenhart. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw 'klacht' wordt dan een 'geschil'. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven. Of kijk op **www.degeschillencommissie.nl**

Klachten over onvrijwillige zorg

Als uw klacht gaat over onvrijwillige zorg en dus over de Wet Zorg en Dwang, kunt u uw klacht in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of leidinggevende melden. Het is mogelijk dat daarmee uw onvrede over de onvrijwillige zorg kan worden opgelost.

Wilt u uw onvrede over onvrijwillige zorg liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon.

Bij de cliëntenvertrouwenspersoon kunt u terecht voor ondersteuning bij:

- Het verhelderen van uw klacht
- Het zoeken naar een oplossing
- Het opstellen van een formele klacht
- Gesprekken waar de klacht besproken wordt
- Doorverwijzing naar de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

U kunt uw klacht ook rechtstreeks indienen bij de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), die is ondergebracht bij de geschillencommissie zorg. Zie hiervoor www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg

Wie is uw cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang?

Goudenhart werkt hierin samen met de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen (CVP) van Zorgstem en het Landelijk Steunpunt medezeggenschap (LSR). Meer informatie vindt u op www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl of telefonisch: 088 678 1000.

Als bemiddeling door de cliëntenvertrouwenspersoon echter niet slaagt, kunt u de klacht over onvrijwillige zorg voorleggen aan de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De cliëntenvertrouwenspersoon kunt u hier alles over vertellen. Meer informatie vindt u [hier](#).

Kosten

Voor de interne behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Indien een klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg, zijn daar kosten aan verbonden. Nadere informatie over de kosten zijn te vinden op: www.degeschillencommissiezorg.nl

Heeft u nog vragen? Neem contact op met de klachtenfunctionaris:
Telefoon: 06 - 25 06 79 56
E-mail: klachten@goudenhart.nu
Post: Postbus 571, 2800 AN Gouda

Goudenhart

t 088 - 0234780
e info@goudenhart.nu
w www.goudenhart.nu

Bezoekadres:
Antwerpseweg 7
2803 PB Gouda

Postadres:
Postbus 571
2800 AN Gouda