

## CONTACTGEGEVENS

### Klachtenfunctionaris

**Mevrouw H. Bleichrodt**

Tel.: 06 459 880 92

E-mail: klachtenfunctionaris@pro-senectute.nl

### Raad van Bestuur Pro Senectute

Antwoordnummer 47131

1070 WB Amsterdam

Tel.: 020 540 01 50

E-mail: secretariaatrvb@pro-senectute.nl

### Klachtencommissie

**De heer E.J. van Sandick (voorzitter)**

Antwoordnummer 47131

1070 WB Amsterdam

E-mail: klachtencommissie@pro-senectute.nl

### Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel.: 070 310 53 80

www.degeschillencommissiezorg.nl

### Clïëntvertrouwenspersonen Wzd (in het kader van de Wet zorg en dwang)

Locaties	Contactgegevens Clientvertrouwenspersoon Wzd
Alle locaties m.u.v. Tusselerhof en Tusselerstaete	<b>Zorgstem</b> Tel.: 088 6781000 E-mail: info@zorgstem.nl www.zorgstem.nl
Tusselerhof en Tusselerstaete	<b>Adviespunt Zorgbelang</b> Tel.: 088 929 40 99 E-mail: cvp@adviespuntzorgbelang.nl www.adviespuntzorgbelang.nl

### Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Tel.: 085 077 2060

E-mail: secretaris@kcoz.nl

www.kcoz.nl



# PRO SENECTUTE



## KLACHTENBEHANDELING

STICHTING PRO SENECTUTE

Pro Senectute biedt op een persoonlijke manier huisvesting en zorg aan haar bewoners. Daarbij zijn kwaliteit, goede omgangsvormen en privacy vanzelfsprekende elementen. Hoewel uw welzijn in onze dienstverlening altijd centraal staat, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over bepaalde zaken. We hopen dat u uw onvrede bespreekt met de betrokken medewerker, de coördinerend verzorgende of de locatiemanager. Dit biedt ons niet alleen de mogelijkheid om voor u een passende oplossing te vinden, maar ook om onze dienstverlening te verbeteren.

In deze folder leest u wat u kunt doen als uw onvrede niet is weggenomen en een klacht wordt. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar onze website [www.pro-senectute.nl](http://www.pro-senectute.nl), waar u het volledige klachtenreglement vindt. Heeft uw klacht betrekking op de Wet zorg en dwang (Wzd)? Dan kunt u ook terecht bij een cliëntvertrouwenspersoon die de overheid speciaal in het kader de Wzd heeft aangesteld of bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).



#### Klachtenprocedure

U kunt uw klacht op verschillende manieren bespreekbaar maken.

Hieronder worden de verschillende opties uiteengezet.

- **U kunt zich wenden tot onze onafhankelijke, externe klachtenfunctionaris, mevrouw Hilde Bleichrodt.** U kunt bij de klachtenfunctionaris om advies vragen. Zo kan zij u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht. Ze kan ook bemiddelen tussen u en Pro Senectute, bijvoorbeeld door een gesprek te regelen en door met u mee te gaan naar zo'n gesprek. De klachtenfunctionaris behandelt zelf inhoudelijk geen klachten.
- **U kunt uw klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Pro Senectute.** Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris u hierbij helpen. De Raad van Bestuur bespreekt uw klacht, kan u eventueel vragen om aanvullende toelichting te geven en laat zo snel mogelijk zijn bevindingen aan u weten. U hoort dan ook of er maatregelen genomen worden, welke maatregelen dit zijn en wanneer de kwestie opgelost moet zijn.
- **U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie.** In tegenstelling tot de klachtenfunctionaris behandelt de Klachtencommissie wel inhoudelijk uw klacht. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, waarvan één jurist en één specialist ouderengeneeskunde. Het indienen van een klacht kan schriftelijk of per e-mail. Ten behoeve van de beoordeling van uw klacht kan de Klachtencommissie zich laten adviseren door een deskundige of bij u of bij medewerkers van Pro Senectute vragen om extra informatie. Op basis van alle ontvangen informatie brengt de Klachtencommissie een advies uit inclusief eventuele aanbevelingen. Dit advies wordt gestuurd naar u als klager en de Raad van Bestuur.
- **Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost en legt u zich hier niet bij neer?** Dan is er sprake van een geschil. U kunt uw klacht voorleggen aan de externe Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg of aan de rechter.

#### Heeft uw klacht betrekking op onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd?

Bij klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg kunt u – naast bovengenoemde opties – zich ook wenden tot de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd en de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De Wzd regelt onder meer de rechten bij (onvrijwillige) zorg en opname van mensen met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie. In het kader van van deze wet heeft de overheid speciale cliëntvertrouwenspersonen aangewezen. Deze cliëntvertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en hebben tot taak de cliënt of diens vertegenwoordiger te adviseren en bij te staan in situaties die samenhangen met:

- het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt
- opname en verblijf in een accommodatie
- het doorlopen van een klachtenprocedure (op verzoek van de cliënt of diens vertegenwoordiger)

Klachten over de Wzd kunt u ook indienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze onafhankelijke en externe klachtencommissie doet bindende uitspraken. Uw klacht over onvrijwillige zorg moet schriftelijk en via Pro Senectute ingediend worden bij de KCOZ. De Cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan u inhoudelijk ondersteunen bij het doorlopen van de Wzd klachtenprocedure.

