

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd klachten op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) te behandelen. Deze klachten hebben onder andere betrekking op beslissingen inzake de wilsbekwaamheid van de cliënt en onvrijwillige zorg.

Voor dergelijke klachten, de zogenaamde 'Wzd-klachten', zijn wij aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), een externe klachtencommissie, die is ingesteld door ActiZ en LOC. Wzd-klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend. Heeft u een Wzd-klacht? Stuur deze dan naar de klachtenfunctionaris. Deze kan de klacht via het portaal van de KCOZ indienen. Na ontvangst van de klacht neemt de KCOZ contact met u op.

Ook kunt u contact opnemen met de Wzd-cliëntvertrouwenspersoon van Stichting Zorgstem. Deze is onafhankelijk en heeft onder meer de taak om cliënten en hun vertegenwoordigers bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Zorgstem

☎ 088 678 10 00

✉ info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl
www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Voor Wzd-klachten bestaat een aparte klachtenregeling. Ook deze vindt u op onze website en kunt u opvragen bij de evv'er of klachtenfunctionaris.

Waar kan ik meer informatie vinden?

- www.hozo.nl
- klachtenregeling Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- klachtenregeling Wzd-klachten (KCOZ)
- Folder *Wat is onvrijwillige zorg?*

Waar kan ik terecht met vragen?

U kunt met al uw vragen over dit onderwerp terecht bij onze klachtenfunctionaris:

Martine van Dijk

☎ 0252 576 500

✉ klachten@hozo.nl

HOZO

Garbialaan 3
2182 LA Hillegom

☎ 0252 576 500

✉ info@hozo.nl

www.hozo.nl

De inhoud van deze folder is voor het laatst gewijzigd op 24-02-2020



**Complimenten,
suggesties,
opmerkingen
of klachten?**

Wij streven ernaar een hoge kwaliteit van zorg te leveren met veel aandacht voor het welzijn van onze cliënten. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Wij horen dat dan graag van u, zodat wij de kwaliteit van onze zorg en/of dienstverlening kunnen blijven verbeteren.

Complimenten, suggesties, opmerkingen en klachten

Als u suggesties of opmerkingen heeft met betrekking tot onze zorg of dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Wij kunnen daarvan leren en de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening verbeteren. Uiteraard zijn ook complimenten van harte welkom!

Uw complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten kunt u (anoniem) kenbaar maken door het formulier 'Goud of fout' in te vullen. Dit formulier vindt u bij deze folder, in onze folderrekken en op onze website.

Onvrede bespreekbaar maken

Niet elke ontevredenheid hoeft direct te leiden tot een klacht. Indien u het ergens niet mee eens bent, of ergens niet tevreden over bent, is het vaak het beste om dit te bespreken met de betrokken medewerker. Veel problemen zijn in goed overleg op te lossen.

Klagen mag!

Veel mensen durven niet goed hun onvrede te uiten of een klacht in te dienen uit angst voor reacties van medebewoners of represailles van medewerkers. Het indienen van een klacht is echter een recht, dat bij wet is geregeld. Daarom hebben wij een klachtenregeling opgesteld op basis van de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg* (Wkkgz).



Klachtenregeling

De klachtenregeling is bestemd voor ál onze cliënten, zowel voor degenen die zorg ontvangen, als voor degenen die een dienst van ons afnemen. Ook de partner, vertegenwoordiger, een familielid of nabestaande van een cliënt kan een klacht indienen.

Heeft u uw ontevredenheid besproken met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende, maar zijn uw problemen niet opgelost? Of wilt u uw ontevredenheid liever met iemand anders bespreken? Dan kunt u per brief of e-mail een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris:

Martine van Dijk
Garbialaan 3
2182 LA Hillegom
☎ 0252 576 500
✉ klachten@hozo.nl

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Kunt of wilt u uw ontevredenheid niet met de klachtenfunctionaris bespreken? Dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon:

Mevrouw H.N.M. Verhaar
☎ 06 227 51 317
✉ hnmverhaar@kpnmail.net

Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost en u daarin niet berust, is sprake van een geschil. In dat geval heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.

Onze volledige klachtenregeling vindt u op onze website. Ook kunt u te allen tijde een exemplaar opvragen bij de evv'er of de klachtenfunctionaris.