

Folder klachtenregeling Horizon Zorgcentrum

Wanneer u ontevreden bent, waar kunt u dan terecht?

De klachtenregeling van Horizon heeft als **doel** het bieden van een goede werkwijze voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van bewoners. De klachtenregeling draagt ook bij aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.

Een **klacht** is een uiting van ontevredenheid over zorg- en/of dienstverlening of over personen die werkzaam zijn bij Horizon. Een klacht kan gaan over behandeling, maar ook wanneer u zich onheus bejegend voelt of wanneer gemaakte afspraken anders lopen dan verwacht.

U kunt terecht bij een medewerker van het zorgteam om uw knelpunt of de klacht te bespreken. Meestal is het zo dat u samen tot een oplossing komt en is het mogelijk zaken aan te passen of anders te regelen. Wanneer dat onverhoopt niet lukt, dan kunt u zich richten tot de leidinggevende van het zorgteam.

Wij zetten ons in om er samen met u uit te komen en een knelpunt of een klacht op te lossen.

Toch kan het gebeuren dat deze inspanningen niet tot het gewenste resultaat leiden. Dan bestaat de mogelijkheid een formele klacht in te dienen. Een klacht stuurt u schriftelijk, eventueel met ondersteuning van de klachtencoördinator, naar de bestuurder.

Mocht de klacht na behandeling volgens de klachtenregeling niet naar tevredenheid zijn opgelost dan kan er sprake zijn van een **geschil**. Een geschil kunt u voorleggen aan de landelijke geschillencommissie.

- Contactgegevens bestuurder Horizon zorgcentrum
Boeier 2, 1721 GA, Broek op Langedijk.
Telefoon: 0226-314430
Email: info@horizonzorgcentrum.nl
- Postadres Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag.
Website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

De **klachtencoördinator** kan u adviseren wanneer u overweegt een klacht in te dienen en kan u helpen bij het formuleren van de klacht. De klachtencoördinator kan u, uw vertegenwoordiger dan wel nabestaanden helpen bij de bemiddeling van een klacht bij de bestuurder van Horizon Zorgcentrum.

- Bereikbaarheid klachtencoördinator Mw. A. Koedijk
 - Schriftelijk via de klachtenbus bij het restaurant
 - Email A.Koedijk@horizonzorgcentrum.nl
 - Telefonisch op maandag en dinsdag 06-10815248
 - Per post op Boeier 2, 1721GA, Broek op Langedijk t.a.v. Mw. A. Koedijk

Onvrijwillige zorg. Ook bij een klacht over onvrijwillige zorg in het kader van de wet zorg en dwang (WZD) staan de medewerkers en de leidinggevende van het zorgteam voor u klaar. U of uw vertegenwoordiger kunnen een klacht kenbaar maken wanneer u het niet eens bent met: het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgleefplan op te nemen, besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgleefplan of in onvoorziene situaties, klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid, klachten over beslissingen van de WZD-functionaris. Wanneer dit niet leidt tot een goede uitkomst, dan kunt u, uw vertegenwoordiger of uw nabestaande een klacht indienen. De klachtencoördinator of de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon kan u hierbij ondersteunen en begeleiden. Wanneer blijkt dat uw klacht een WZD-klacht is dan zal de klachtencoördinator of de bestuurder uw klacht ter behandeling doorsturen naar de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). U kunt het KCOZ niet rechtstreeks benaderen.

Het KCOZ doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan, zowel door de klager als door de zorgaanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank over deze klachten kan in cassatie worden gegaan. Dat houdt in dat de Hoge Raad gevraagd wordt een oordeel te geven over de klacht. Meer informatie vindt u op de website <https://www.kcoz.nl/home>

Een **onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon** van Zorgstem kan u ondersteunen bij het kenbaar maken van uw onvrede over verleende onvrijwillige zorg, uw verblijf en bij het volgen van de klachtenregeling. De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij Horizon Zorgcentrum en helpt u zonder kosten bij het oplossen en bemiddelen van een klacht. Op de website www.zorgstem.nl kunt u meer lezen over het werk van de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon.

- Contactgegevens cliëntvertrouwenspersoon
Mevrouw P. Krijgsman
Telefoon 06-40985851

De volledige tekst van onze klachtenregeling leest u op onze website:
<https://horizonzorgcentrum.nl/over-ons/klachten/>