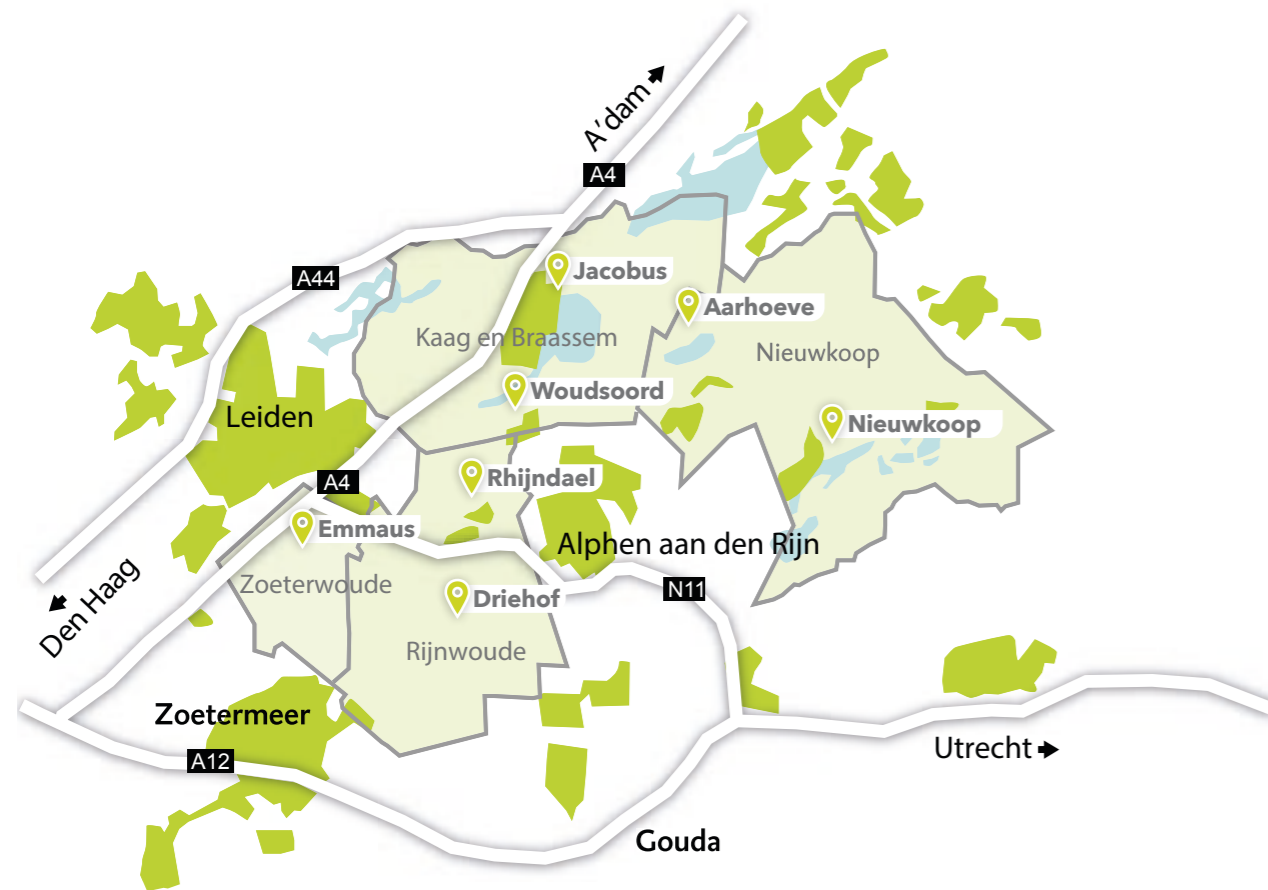


Zeven locaties bij u in de buurt



Onze locaties liggen dichtbij de dorpskernen en functioneren daardoor als dorpssteun-punt, een ontmoetingsplaats voor iedereen: bewoners, familie en dorpsgenoten. U vindt er rust, privacy en een prachtige natuur, en ook voorzieningen als winkels en openbaar vervoer.

Kortom: verzorgd wonen in het dorp, van alle gemakken voorzien!

Klachtenregeling

versie 1.0

Klachtenregeling



Altijd bij u in de buurt

In haar werkomgeving biedt WIJdezorg woon-, zorg-, en welzijnsdiensten aan ouderen en andere zorgvragers. Met zeven zorglocaties in de gemeenten Kaag en Braassem, Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Zoeterwoude is WIJdezorg altijd bij u in de buurt!

Nieuwkoop

De Verbinding 48
2421 EX Nieuwkoop

Aarhoeve

J.M. Halkesstraat 33
2461 RT Ter Aar

Rhijndael

Europasingel 2
2396 EM Koudekerk aan den Rijn

Driehof

Dorpsstraat 27
2391 BB Hazerswoude-Dorp

Jacobus

Saskia van Uylenburchlaan 1
2377 CR Oude Wetering

Woudsoord

Weteringpad 3
2481 AS Woubrugge

Emmaus

Bennebroekweg 2
2381 DZ Zoeterwoude-Dorp

Kantoor

Bennebroekweg 91
2381 DZ Zoeterwoude-Dorp

info@wijdezorg.com

088-209 1000

www.wijdezorg.com



wijdezorg

Vertrouwelijke behandeling
bij onvrede en/of klachten

Klachtenregeling

Heeft u een klacht over de zorg- of dienstverlening van WIJdeZorg?

Een goed gesprek tussen u en de betrokken zorgverlener kan tot een oplossing leiden. In elke locatie is een cliëntvertrouwenspersoon die u bij de eerste opvang van klachten en onvrede kan informeren en bijstaan.

Bovendien beschikt WIJdeZorg in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris biedt advies bij het formuleren van de klacht, het indienen van een klacht en het onderzoeken van oplossingen.

Het indienen van een klacht

Indien onderling overleg tussen u en de betrokkenen van WIJdeZorg niet tot een gewenste oplossing leidt, dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure door:

- Het schriftelijk of per e-mail indienen van uw ongenoegen of een klacht bij de bestuurder.
- Het indienen van een schriftelijke klacht bij de onafhankelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ), welke bevoegd is om klachten op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) te behandelen.

Werkwijze beoordeling van een klacht door de bestuurder

Binnen ongeveer vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt u en eventuele betrokkenen geïnformeerd over hoe de klacht zal worden behandeld. De bestuurder heeft daarbij de

mogelijkheid om met uw instemming een onderzoek in te laten stellen door onafhankelijke klachtenfunctionarissen.

Indien een klacht, na beoordeling van de bestuurder, niet tot uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, is er sprake van een geschil. Een geschil kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie.



Procedure algemene klachten

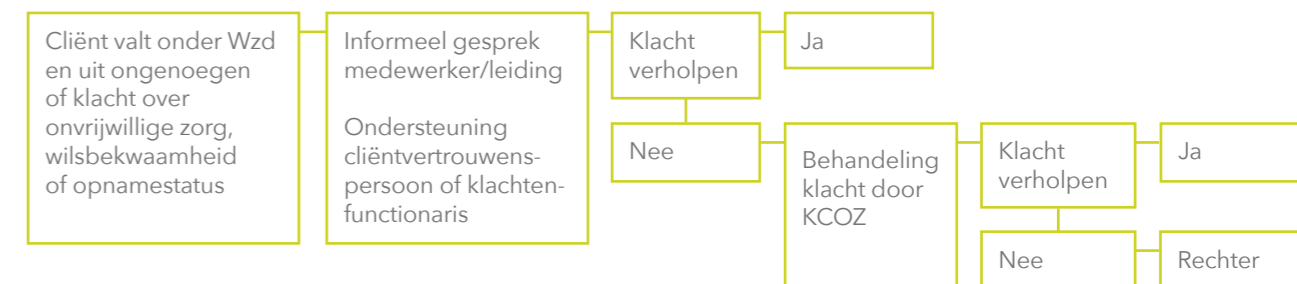


Klachtenfunctionaris WIJdeZorg:
klachtenfunctionaris@wijdezorg.com

Bestuurder:
bestuur@wijdezorg.com

WIJdeZorg, Postbus 66, 2380 AB Zoeterwoude

Procedure klachten Wzd



Klachtenfunctionaris WIJdeZorg:

klachtenfunctionaris@wijdezorg.com
WIJdeZorg, Postbus 66, 2380 AB Zoeterwoude

De Klachtencommissie onvrijwillige zorg:

info@kcoz.nl
www.kcoz.nl

Klachten op basis van de Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang regelt de onvrijwillige opname en onvrijwillige zorg van mensen met een psychogeriatrische aandoening of een soortgelijk ziektebeeld. Klachten kunnen betrekking hebben op:

- oordeel over wilsbekwaamheid van de cliënt
- beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden
- naleven van verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg

- besluiten van verlof en ontslag
- naleving van verplichting door Wzd-functionaris en besluiten Wzd-functionaris

Ook voor klachten op basis van de Wzd kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Hierbij geldt vervolgens een aparte procedure. Wij verwijzen u voor deze klachten door naar de Klachtencommissie Onvrijwillige zorg (KCOZ). U kunt de klacht niet zelf indienen bij de KCOZ, u kunt zich hierbij o.a. laten ondersteunen door de externe cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem. U kunt onder publicaties op onze website de gegevens terugvinden of via www.zorgstem.nl. Voor meer informatie over de KCOZ kunt u op de website terecht www.kcoz.nl. Hier treft u het reglement aan en kunt u de werkwijze terugvinden.