



warande

## *Het kan altijd beter*

*Ik heb twijfels over de afspraken rondom mijn zorg of behandeling ...*

*Ik ben niet tevreden over de schoonmaak van mijn appartement of kamer ...*

*Ik krijg geen antwoord op de vraag die ik gesteld heb ...*

*Ik mis de aandacht voor mijn moeder ...*

*Laat het ons weten!*

Warande wil goede zorg bieden als antwoord op uw zorgvraag en wensen. Onze medewerkers willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Waar mensen samenwerken en wonen, kan het gebeuren dat de zorg- en dienstverlening niet naar uw verwachting is. Om die reden heeft Warande voor haar bewoners (en naasten) een klachtenprocedure. Wij stellen het op prijs als u ons informeert wanneer de zorg niet naar verwachting is. Bent u tevreden? Dan horen wij dit ook graag.

### *Eerste stap*

Wij adviseren u om uw suggestie of klacht eerst met de betrokken medewerker of leidinggevende te bespreken. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ondersteunen. Leidt het gesprek met de medewerker of leidinggevende niet tot een passende oplossing? Dan kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij gaat vertrouwelijk met uw informatie en klacht om. Zij heeft geheimhoudingsplicht.

### *Onafhankelijke klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris van Warande is mevrouw Marjolein de Jong. Zij is te bereiken via mail [klachtenfunctionaris@warandeweb.nl](mailto:klachtenfunctionaris@warandeweb.nl) en telefoon 06 12 91 77 21. Het postadres is: Warande, t.a.v. de klachtenfunctionaris (o.v.v. vertrouwelijk), Postbus 185, 3700 AH Zeist. Gaat uw vraag of klacht specifiek over de inzet van onvrijwillige zorg\* in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD)? Dan verwijst de klachtenfunctionaris u door naar de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem. U kunt ook rechtstreeks contact met haar opnemen.

### *Externe klachtencommissie (provincie Utrecht)*

Komt u met de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing? Dan kunt u met uw klacht naar de externe Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU). Deze commissie werkt voor zorginstellingen in de provincie Utrecht. Er zijn voor u als klager geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht. U heeft het recht om u (op eigen kosten) bij te laten staan door derden. De externe klachtencommissie is bereikbaar via [www.kvvu.nl](http://www.kvvu.nl).



### *Geschillencommissie (landelijk)*

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KWU)? Dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. Dit moet gebeuren binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de klachtenfunctionaris van Warande heeft ingediend. U vindt meer informatie op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

### *Cliëntvertrouwenspersoon bij onvrijwillige zorg\**

Bij een klacht over onvrijwillige zorg\* bij mensen met dementie of gelijkgestelde aandoeningen kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem. Dat is mevrouw Barry Nugteren. Zij is te bereiken via mail [b.nugteren@zorgstem.nl](mailto:b.nugteren@zorgstem.nl) en telefoon/whatsapp 06 40 53 90 66.

### *Klachtencommissie \*Onvrijwillige Zorg*

Voor klachten op basis van de Wet Zorg en Dwang is ook een speciale klachtencommissie. Deze Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) doet bindende uitspraken over WZD klachten.

### *\* onvrijwillige zorg*

*De term 'onvrijwillige zorg' komt uit de Wet Zorg en Dwang. Deze wet heeft als doel cliënten met dementie te beschermen tegen de nadelen van onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg mag in principe niet worden toegepast, tenzij er sprake is van 'ernstig nadeel'. Bijvoorbeeld de cliënt brengt zichzelf of anderen in levensgevaar, de cliënt brengt ernstig lichamelijk letsel toe of de veiligheid van de cliënt wordt bedreigd. Onvrijwillige zorg is een allerlaatste optie. Voor inzet van onvrijwillige zorg zijn duidelijke regels beschreven, die medewerkers moeten volgen. Meer informatie op: [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl)*

### *Klachtenreglement*

Warande heeft een klachtenreglement. Hierin staat hoe de behandeling van uw klacht er bij Warande uitziet, zoals hierboven kort is samengevat. Het volledige reglement vindt u op [www.warandeweb.nl](http://www.warandeweb.nl).

### *Contact*

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen? Kijk dan ook eens op onze website onder 'over Warande', onderdeel klachten. Ook kunt u met uw vragen terecht door een mail te sturen naar [klachtenfunctionaris@warandeweb.nl](mailto:klachtenfunctionaris@warandeweb.nl) of bellen naar het algemene telefoonnummer.

Op de website van Zorgstem staat meer informatie over de cliëntvertrouwenspersonen (bij onvrijwillige zorg): [www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl)