



## St. Pieters en Bloklands Gasthuis Locatie WERVERSHOF / Locatie DAVIDSHOF

*Individuele zorg met de warmte van het Gasthuis*

### Klachtenregeling Cliënten

*Het St. Pieters en Bloklands Gasthuis staat voor kwaliteit. Wij willen in samenwerking met u en uw naasten goede en veilige zorg en comfort bieden.*

Goede zorg is afgestemd op de individuele cliënt en op de mogelijkheden en middelen van de medewerker. De basis voor goede zorg komt voort uit de samenspraak en het aangaan van verbindingen tussen bewoners, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg en/of de diensten die wij bieden. Wij streven ernaar om onvrede laagdrempelig, adequaat en in samenspraak met degenen die het betreft op te lossen. Schroomt u dus niet om uw onvrede bespreekbaar te maken. Hiermee levert u ook een bijdrage aan de kwaliteit die het Gasthuis wil bieden.

### Wat verwachten wij van u?

Wij gaan ervan uit dat u uw onvrede bepreekt met de medewerker die het betreft. Wanneer dit niet van toepassing is of het gewenste effect heeft, vragen wij u om in gesprek te gaan met de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV). In de meeste gevallen komt het dan alsnog tot een oplossing. Als dit niet het geval is, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de betreffende locatie.

Mochten deze stappen niet geleid hebben tot het wegnemen van uw onvrede, dan kunt u contact opnemen met de medewerker klachtenopvang. Deze medewerker kan u bijstaan in het verduidelijken van uw onvrede en uw verwachtingen, en kan de mogelijkheden onderzoeken om snel tot een oplossing te komen die voor alle betrokken partijen bevredigend is. U kunt eventueel ook, in samenspraak met de medewerker Klachtenopvang, een afspraak maken met de bestuurder.

---

*'Individuele zorg met de warmte van het Gasthuis'*

---

## Indienen van een formele klacht

Wanneer al deze inspanningen niet geleid hebben tot een voor u gewenst resultaat, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de bestuurder. U kunt hiervoor gebruik maken van een klachtenformulier dat u kunt opvragen bij het directiesecretariaat van het Gasthuis (zie contactgegevens).

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer of diens nabestaanden. De bestuurder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de bestuurder de te volgen procedure, waarover de klager en de betrokkene(n) door de bestuurder in kennis worden gesteld. Binnen 6 weken na indiening van de klacht, waar nodig met een verlenging, beoordeelt en informeert de bestuurder de klager en de degene(n) die aangeklaagd wordt.

## Het indienen van een Wzd klacht

Voor klachten die voortkomen uit de Wet zorg en dwang geldt een aparte klachtenregeling en een externe klachtencommissie Wzd. De klachtencommissie Wzd behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wzd.

Er zijn zeven onderwerpen waarover op basis van de Wzd een klacht kan worden ingediend:

- ◆ een oordeel over wilsbekwaamheid;
- ◆ beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg wordt toegepast;
- ◆ besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan;
- ◆ besluiten over de uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden;
- ◆ naleven van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- ◆ besluiten over verlof en ontslag;
- ◆ naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.

## Wat mag u van ons verwachten?

De medewerkers van het Gasthuis doen er alles aan om samen met u uw onvrede of klacht tot wederzijdse tevredenheid op te lossen. U mag van ons verwachten dat wij:

- ◆ openstaan voor uw onvrede of klacht en hierover met u in gesprek gaan;
- ◆ ons inspannen om tot een oplossing te komen voor onvrede of klachten, die voor alle betrokken partijen bevredigend is;
- ◆ ernaar streven om de situatie te verbeteren of herhaling te voorkomen;
- ◆ zorgvuldig omgaan met uw privacy en de privacy van degene(n) die de onvrede of klacht betreft;
- ◆ ons gedragen zoals beschreven in de klachtenregeling.

Meer informatie kunt u vinden in de uitgebreide klachtenregeling en de klachtenregeling in het kader van de Wet zorg en dwang. Beide klachtenregelingen zijn op te vragen bij het directiesecretariaat van het St. Pieters en Bloklands Gasthuis.

## Contactgegevens

### Medewerker klachtenopvang

dhr. W. Ellenbroek

Email: [klachtenopvang@pietersenbloklands.nl](mailto:klachtenopvang@pietersenbloklands.nl)

Wilt u dhr. Ellenbroek telefonisch spreken, dan kunt u contact opnemen met het directiesecretariaat met dit verzoek. Dhr. Ellenbroek zal dan z.s.m. contact met u opnemen.

### Directiesecretariaat

St. Pieters en Bloklands Gasthuis,

Locatie Wervershof:

Wervershoofstraat 157, 3826 EM Amersfoort  
033 4345600



St. Pieters en Bloklands  
**GASTHUIS**

Hoofdlocatie:

St. Pieters en Bloklands Gasthuis

Wervershoofstraat 157

3826 EM Amersfoort

033-434 56 00

[www.pietersenbloklands.nl](http://www.pietersenbloklands.nl)