

die namens de psychogeriatrische cliënt een klacht wil indienen. Klachten kunnen betrekking hebben op dwangtoepassing, wilsonbekwaamheidsverklaringen en bepaalde vormen van vrijheidsbeperking.

Florence. Vermeld in uw brief in elk geval de locatie, persoon of omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft en de datum van het voorval. Vermeld ook uw naam, adres en zo mogelijk uw telefoonnummer. Na ontvangst van uw brief onderneemt de Klachtencommissie actie volgens de klachtenprocedure. De voorzitter van de Klachtencommissie zorgt ervoor dat er een onderzoek wordt ingesteld.



Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. U doet dit door een korte omschrijving van de klacht op te sturen naar de Klachtencommissie

De uitspraak van de Klachtencommissie met daarin het oordeel over de klacht wordt vervolgens schriftelijk gerapporteerd aan u als klager en aan overige betrokkenen in de organisatie van Florence. Eventueel voorzien van aanbevelingen over te nemen maatregelen. De Raad van Bestuur van Florence ontvangt een afschrift van het oordeel. Vervolgens zult u van de directeur of de Raad van Bestuur binnen een maand schriftelijk vernemen welke beslissing hij of zij heeft genomen.

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie, dan kunt u schriftelijk beroep aantekenen bij de Stichting Geschillencommissie, Commissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Het reglement van de Stichting Geschillencommissie kunt u aanvragen bij:  
*Stichting Geschillencommissie*  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
T 070 - 310 53 10

#### EXTERNE MOGELIJKHEDEN

##### Regionaal Tuchtcollege

Als uw klacht een zorgverlener betreft, kunt u ook een klacht indienen bij een tuchtcollege. Informatie over het Regionaal Tuchtcollege vindt u in een brochure van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: Tuchtrecht in de gezondheidszorg, hoe werkt het? Zie voor meer informatie [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl).

##### Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) onderzoekt ook klachten over de zorgverlening. Daarbij kijkt de IGZ of de kwaliteit van de zorg in gevaar komt. De Inspecteur kan op grond van een klacht een onderzoek instellen. Ook kan de Inspecteur de klacht voorleggen aan een tuchtcollege. Zie voor meer informatie [www.igz.nl](http://www.igz.nl).

#### HEEFT U NOG VRAGEN?

Als u naar aanleiding van deze brochure nog vragen heeft, neemt u dan contact op met de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie op telefoonnummer 070 - 754 45 37 of 06 - 39 85 12 04.

Klachtencommissie Florence  
t.a.v. de ambtelijk secretaris  
Postbus 1005  
2280 CA Rijswijk  
T 070 - 754 45 37  
E [klachtencommissie@florence.nl](mailto:klachtencommissie@florence.nl)

##### Klachtenvertrouwenspersonen

U kunt de naam van een klachtenvertrouwenspersoon in uw wijk opvragen

- bij de receptie van het Florence woonzorg-/expertise centrum waar u verblijft, bij de receptie van de Florence locatie bij u in de buurt,
- bij het Cliënt Contact Centrum.

##### Cliënt Contact Centrum

T 070 - 413 10 00  
E [info@florence.nl](mailto:info@florence.nl)



Florence  
Postbus 1005  
2280 CA Rijswijk

T 070 - 41 31 000  
E [info@florence.nl](mailto:info@florence.nl)  
W [www.florence.nl](http://www.florence.nl)



Liever Florence

# Heeft u een klacht?

LAAT HET ONS WETEN!



# Heeft u een klacht?

LAAT HET ONS WETEN!

Florence doet haar uiterste best om goede zorg te verlenen. Toch kan het misschien gebeuren dat onze zorg niet aansluit bij uw wensen en verwachtingen. U bent het bijvoorbeeld ergens niet mee eens of u bent ontevreden. Als u ergens ontevreden over bent, dan is het belangrijk dat u dit aan ons laat weten.



Er is sprake van een klacht op het moment dat u, als cliënt, ontevreden bent en dit aan ons kenbaar maakt. De klacht kan gaan over een handeling of juist over het nalaten ervan, door één of meerdere van onze medewerkers. Het kan ook zijn dat iemand bij Florence een besluit neemt dat voor u gevolgen heeft. Ook zijn er de zogenaamde BOPZ-klachten (wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen). Over de verschillende soorten klachten kunt u meer lezen in deze brochure. Florence streeft naar een zorgvuldige

behandeling van klachten. Voor ons is een klacht niet alleen een uiting van onvrede over de manier waarop u wordt behandeld, maar ook een 'gratis advies' waar we ons voordeel mee kunnen doen. Door maatregelen te nemen naar aanleiding van klachten over de zorgverlening, kunnen we herhaling van soortgelijke voorvallen in de toekomst mogelijk voorkomen. Uw klacht kan dus voor ons een signaal zijn om de zorg te verbeteren. Florence maakt gebruik van een klachtenregeling. Aan de hand daarvan kunnen we

alle klachten op dezelfde manier behandelen. U kunt deze regeling opvragen bij uw contactpersoon, bij de klachtenvertrouwenspersoon in uw wijk of bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. U vindt in deze brochure een toelichting op de wijze waarop Florence met klachten omgaat en op de manier waarop u een klacht kunt indienen.

## EEN GOED GESPREK

Wanneer u niet tevreden bent, kunt u dit het beste eerst bespreken met de persoon om wie het gaat of met zijn of haar direct leidinggevende. Samen kunt u in goed overleg zoeken naar een manier om het probleem op te lossen. Door een gesprek kan de klacht vaak al worden opgelost. Soms helpt een gesprek niet voldoende. Ook kan het voorkomen dat u het moeilijk vindt een dergelijk gesprek te voeren. Of misschien wilt u uw ongenoegen en vragen eerst vertrouwelijk aan iemand anders voorleggen. In deze brochure beschrijven we de verschillende mogelijkheden die u dan heeft. Iedere cliënt kan zelf of namens een groep cliënten gebruikmaken van de klachtenregeling. Een cliënt kan ook familieleden of vrienden

toestemming geven om voor hem een klacht in te dienen. De cliënt moet zijn toestemming dan wel schriftelijk vastleggen. Als degene die een klacht indient kan aantonen dat hij/zij de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt is, is deze schriftelijke toestemming niet nodig.

## HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Als een gesprek over uw klacht niet helpt of als u om een andere reden de klacht direct 'hogerop' wilt leggen, kunt u uw klacht het beste indienen bij de wijkmanager van het woonzorg-/expertise centrum waar u verblijft. Indien u thuiszorg krijgt, kunt u uw klacht indienen bij de wijkmanager van de Florence locatie bij u in de buurt. U kunt uw klacht zelf indienen, maar het is ook mogelijk dat u zich daarbij laat ondersteunen door een klachtenvertrouwenspersoon.

Florence heeft in elke wijk/locatie een onafhankelijke klachtenvertrouwenspersoon aangesteld. Als u het moeilijk vindt om te bepalen bij wie u een klacht moet indienen, kunt u naar het Cliënt Contact Centrum van Florence bellen. Een e-mail sturen kan ook.

De medewerkers van het Cliënt Contact Centrum beschikken over de namen en telefoonnummers van de wijkmanagers en de klachtenvertrouwenspersonen.

De klachtenvertrouwenspersoon kan u helpen bij het formuleren van uw klacht (bijvoorbeeld door het opstellen van een brief) en kan u ondersteunen door uw klacht te verwoorden bij het management. Ook let de klachtenvertrouwenspersoon erop dat uw klacht binnen de gestelde termijn wordt onderzocht en afgehandeld. U ontvangt schriftelijk bericht over de resultaten van het onderzoek en de maatregelen die wij eventueel naar aanleiding daarvan willen nemen. Uiteraard heeft de klachtenvertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht.

Als u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is behandeld door het management of met de door Florence genomen maatregelen, kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Florence. U kunt dit overigens ook rechtstreeks doen in het geval u geen prijs stelt op behandeling

van uw klacht door het (wijk) management. Ook hiervoor geldt dat de klachtenvertrouwenspersoon u desgewenst kan helpen de brief op te stellen. Een zogenaamde BOPZ-klacht (zie bladzijde 5) dient altijd rechtstreeks bij de klachtencommissie te worden ingediend.

## KLACHTENCOMMISSIE FLORENCE

De klachtencommissie van Florence is een onafhankelijke commissie. Dat wil zeggen dat de leden niet in dienst zijn van Florence. De leden van deze commissie hebben geheimhoudingsplicht. De Klachtencommissie behandelt twee soorten klachten van cliënten:

1. Klachten over een handeling of het nalaten daarvan of over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, door één van onze medewerkers of door onze organisatie.
2. BOPZ-klachten: Psychogeriatrische cliënten die onvrijwillig zijn opgenomen (volgens de wet BOPZ) kunnen een BOPZ-klacht indienen. Dit geldt ook voor de wettelijke vertegenwoordigers, een medebewoner of een familielid