



Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. U doet dit door een korte omschrijving van de klacht op te sturen naar de klachtencommissie 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. 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 raad van bestuur binnen een maand schriftelijk vernemen welke beslissing hij 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 geboortezorg. Het reglement van de Stichting Geschillencommissie kunt u aanvragen bij: Stichting Geschillencommissie, Postbus 90600 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 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

Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd

De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) onderzoekt ook klachten over de zorgverlening. Daarbij kijkt de IGJ 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.meldpunt@igj.nl

HEEFT U NOG VRAGEN?

Als u naar aanleiding van deze brochure nog vragen heeft, neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris 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

Klachtenvertrouwenspersonen

U kunt de naam van een klachtenvertrouwenspersoon in uw wijk opvragen.

Florence Contact Centrum

T 070 - 413 10 00
E info@florence.nl



Liever Florence

Heeft u een klacht?

LAAT HET ONS WETEN!



Florence
Postbus 1005
2280 CA Rijswijk

T 070 - 41 31 000
E info@florence.nl
W www.florence.nl
f [florencezorg](https://www.facebook.com/florencezorg)

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 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 wij 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 of bij de klachtenfunctionaris. U vindt in deze brochure een toelichting op de wijze waarop Florence met klachten omgaat en 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 manager. 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. Een cliënt kan 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.

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 desbetreffende manager van het woonzorgcentrum of verpleeghuis waar u verblijft. Indien u thuiszorg krijgt, kunt u uw klacht indienen bij de projectmanagers extramurale zorg. U kunt uw klacht zelf indienen, maar het is ook mogelijk dat u zich

daarbij laat ondersteunen door de klachtenfunctionaris. Als u het moeilijk vindt om te bepalen bij wie u een klacht moet indienen, kunt u naar het Florence Contact Centrum bellen. Een e-mail sturen kan ook. De medewerkers van het Florence Contact Centrum beschikken over de namen en telefoonnummers van alle managers Zorg en Services en van de klachtenfunctionaris

DE KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionaris is, indien het gesprek met de betrokken manager niet naar wens verloopt, het eerste aanspreekpunt voor de klachten van cliënten en/of hun naasten en voor medewerkers met cliënten en/of hun naasten.

KLACHT INDIENEN

De klachtenfunctionaris biedt een eerste opvang en begeleiding van klachten, onderzoekt de mogelijkheden die kunnen leiden tot oplossingen, wint met toestemming van partijen informatie in, raadpleegt voor de klacht relevante stukken en bemiddelt eventueel als adviseur. Tevens is de klachtenfunctionaris gesprekspartner in de klachtafhandeling voor de cliënt, familie, mantelzorgers en medewerkers.

De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris er op 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 klachtenfunctionaris 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 management. Ook hiervoor geldt dat de klachtenfunctionaris u desgewenst kan helpen de brief op te stellen. Een zogenaamde BOPZ-klacht 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 die namens de psychogeriatrische cliënt een klacht wil indienen. Klachten kunnen betrekking hebben op dwangtoepassing, wilsonbekwaamheidsverklaringen en bepaalde vormen van vrijheidsbeperkingen. organisatie.