

KLACHTENREGELING HET SPECTRUM

Voor bewoners, klanten en gasten

Het Spectrum vindt het belangrijk dat bewoners, klanten, gasten en hun naasten tevreden zijn. Ondanks de goedbedoelde inzet van medewerkers of vrijwilligers kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u dit aan de orde te stellen. De oorzaak van uw klacht kan namelijk informatie opleveren waarmee wij ons verder kunnen verbeteren. Om goed om te gaan met uw klachten bestaat in Het Spectrum een klachtenregeling.

Waarover kunt u klagen ?

In de wet staat waarover u een klacht kunt indienen.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

Klachten op grond van deze wet betreffen bezwaar tegen een gedraging van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen jegens een bewoner, klant of gast. Onder het begrip 'gedraging' verstaat de wet: enig handelen of het nalaten daarvan, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de bewoner, klant of gast.

De Wet Zorg en Dwang (WZD):

In het geval dat iemand (de betrokkene) is opgenomen op basis van de WZD (op een psychogeriatrische afdeling) kan de behandelaar een aantal specifieke maatregelen nemen. In dit kader bestaat het WZD-klachtrecht.

Klachten op grond van de Wet Zorg en Dwang betreffen bezwaar tegen één van de volgende beslissingen van de behandelaar;

- Het besluit dat de betrokkene wilsonbekwaam is;
- Het besluit tot dwangbehandeling van de betrokkene;
- Het besluit om tijdelijk middelen en maatregelen toe te passen;
- Het besluit om de bewegingsvrijheid van de betrokkene in te perken;
- Het besluit om een overeengekomen ondersteuningsplan niet toe te passen.

Wie kan een klacht indienen?

Een bewoner, klant, gast, diens (wettelijk) vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht op grond van de Wkkgz indienen.

Gaat het om een klacht op grond van de WZD, dan kan de betreffende bewoner, klant of gast deze zelf indienen. Daarnaast kunnen ook naasten een klacht indienen namens de betrokkene (bijvoorbeeld de partner, familie of de wettelijk vertegenwoordiger). Ook kan een andere bewoner, klant of gast die in dezelfde organisatie verblijft een klacht indienen.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht op te lossen. U kunt uw klacht voorleggen aan (in willekeurige volgorde):

- De betrokkene, om het probleem mogelijk direct de wereld uit te helpen.
- De leidinggevende van de betrokkene, die een bemiddelende rol kan vervullen.
- De Raad van Bestuur van Het Spectrum, die de klacht zelf in behandeling kan nemen, de klager kan verwijzen naar de klachtenfunctionaris of hulp kan inroepen van de klachtencommissie.
- De klachtenfunctionaris van de locatie, die als onpartijdige functionaris kan begeleiden en bemiddelen bij klachten.
- Wanneer het een WZD-klacht betreft, kunt u direct contact opnemen met de externe klachtencommissie.

Hoe kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris?

U kunt de klachtenfunctionaris van Het Spectrum bereiken via de recepties van Het Spectrum, per e- mail via klachten@hetspectrum.nl <mailto:j.wuisman@hetspectrum.nl> of via het algemene nummer van Het Spectrum 078- 617 23 33.

Wilt u contact opnemen met de externe klachtencommissie?

Het postadres van het secretariaat van de klachtencommissie is:
Postbus 1494
3300 BL Dordrecht.

Tijdens kantooruren ook telefonisch te bereiken via 078 617 25 35.

De volledige klachtenregeling van Het Spectrum en het reglement van de klachtencommissie kunt u inzien bij de klachtenfunctionaris.

Meer weten over de Wet Zorg en Dwang?

Het Spectrum heeft binnenkort een folder met meer informatie over de Wet Zorg en Dwang (WZD) beschikbaar. U kunt ook kijken op de website www.dwangindezorg.nl

Deze folder is samengesteld en uitgegeven door Het Spectrum. Opmerkingen over deze folder kunt u richten aan het Spectrum, t.a.v. communicatie (communicatie@hetspectrum.nl)

Datum van uitgifte 2021