

## Bereikbaarheid klachtenfunctionarissen

Mw. Yvonne Boonman  
06-15350547  
maandag, dinsdag en woensdag

Mw. Clara Den Aantrekker  
06-24597517  
dinsdag en woensdag

Mw. Ingrid De Vreede  
06-33650405  
dinsdag en donderdag

De klachtenfunctionarissen zijn schriftelijk bereikbaar via de klachtenbussen op de locaties en via de website van Pieter van Foreest ("over Pieter van Foreest" -> klachtenprocedure)

Bij afwezigheid vervangen de klachtenfunctionarissen elkaar onderling, dit wordt op de voicemail aangegeven.

Locatie	Klachtenfunctionaris	Aanwezig
Abtswoude	Mw. Yvonne Boonman	Tweede woensdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
Akkerleven	Mw. Yvonne Boonman	Derde dinsdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
De Bieslandhof	Mw. Yvonne Boonman	Eerste en derde woensdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
De Kreek	Mw. Ingrid de Vreede	Iedere dinsdag van 9:00 tot 12:00 uur
Delfshove	Mw. Yvonne Boonman	Eerste dinsdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
De Naaldhorst	Mw. Ingrid de Vreede	Iedere donderdag van 9:00 tot 12:00 uur
Die Buytenweye	Mw. Yvonne Boonman	Tweede maandag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
De Opmaat	Mw. Yvonne Boonman	Tweede dinsdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
Duinhof	Mw. Yvonne Boonman	Eerste maandag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
Hofland/ Weidevogelhof	Mw. Clara den Aantrekker	Vierde woensdag van de maand 10:00 tot 11:30 uur
Lindenhof	Mw. Clara den Aantrekker	Derde woensdag van de maand 10:00 tot 11:30 uur
Monica	Mw. Yvonne Boonman	Vierde woensdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
Sonnevanck	Mw. Ingrid de Vreede	Tweede dinsdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
Stefanna	Mw. Clara den Aantrekker	Tweede woensdag van de maand 10:00 tot 11:30 uur
Triangel	Mw. Yvonne Boonman	Vierde dinsdag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
Veenhage	Mw. Clara den Aantrekker	Eerste woensdag van de maand 10:00 tot 11:30 uur
Witte Brug/ De Terwebloem	Mw. Yvonne Boonman	Vierde maandag van de maand 10:00 tot 11:00 uur
Overige diensten & services van Pieter van Foreest zoals: De Herstelunit Singelhof Ontmoetingscentra Zorg Thuis Kennis & Behandelcentrum Zorgboerderij Zorgtuinderij	Mw. Ingrid de Vreede	Op afspraak



Zorginstellingen

Pieter van Foreest

# Klachtenfolder Uw mening telt!

Informatie over bemiddeling  
en behandeling van klachten

Bereikbaarheid en aanwezigheid  
klachtenfunctionarissen

## Inleiding

Voor alle locaties, services en diensten van Pieter van Foreest geldt een klachtenregeling.

Doel van deze klachtenregeling is onder meer het bevorderen van een gelijkwaardige relatie tussen de cliënt en de zorgverlener. De klachtenregeling kan tevens bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening.

Deze klachtenregeling voldoet aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen. De volledige tekst van de klachtenregeling ligt voor u ter inzage bij de klachtenfunctionaris en/of in openbare ruimten van de zorginstelling/locatie en kunt u terugvinden op onze website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl).

## De betekenis van de klachtenregeling

Bij Pieter van Foreest werken veel mensen voor veel mensen. In de onderlinge contacten is het mogelijk dat ondanks de goede wil en procedures iets niet verloopt zoals verwacht mag worden. Wanneer dit u hindert, willen wij dat graag van u horen. Zo kunnen wij u helpen om een oplossing te vinden en is het wellicht mogelijk bepaalde zaken beter te regelen.

De klachtenregeling zorgt er voor dat zorginstellingen klachten op een goede en verantwoorde wijze behandelen, waarbij het belang van de cliënt centraal staat. Het wegnemen van de oorzaak van een klacht en het voorkomen van soortgelijke klachten zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt over de zorg- of dienstverlening of over personen, die werkzaam zijn bij de zorgorganisaties. De cliënt hoeft niet zelf te klagen, bij de klachtenfunctionaris kan dit te allen tijde ook door zijn familie, vertegenwoordiger of direct betrokkenen gedaan worden. Voor het indienen van een klacht bij de Regionale Klachtencommissie geldt dat dit gedaan kan worden door de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zakenwaarnemer of diens nabestaanden.

Een klacht kan over tal van onderwerpen gaan, zoals de behandeling, de verzorging, de bejegening, de kamer, de maaltijden, het al of niet handelen van een medewerker of over de gang van zaken op de afdeling, van een service of dienst en/of organisatie van de zorginstelling.

## Waar kunt u terecht met uw klacht?

- U bespreekt uw klacht met de persoon die de klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende.
- U bespreekt uw klacht met de klachtenfunctionaris.
- U legt uw klacht schriftelijk voor aan de Regionale Klachtencommissie Delft Westland Oostland.

Hoewel u geadviseerd wordt de stappen in deze volgorde te nemen, bent u geheel vrij een andere volgorde aan te houden.

Voor het indienen van een klacht over een beslissing als bedoeld in art.41 BOPZ (gedwongen opname/behandeling) kunt u zich schriftelijk of persoonlijk wenden tot de regionale Klachtencommissie DWO. Meer informatie over wie een BOPZ- klacht kan indienen en de procedure vindt u in de klachtenregeling

## • Bespreken met betrokkenen

Voor een snelle oplossing van uw klacht kunt u direct contact opnemen met degene die naar uw mening uw klacht heeft veroorzaakt of met diens leidinggevende. Als u dit niet wilt of dit gesprek levert onvoldoende resultaat op, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris of de Regionale Klachtencommissie DWO.

## • De klachtenfunctionaris

Elke locatie en dienst heeft een klachtenfunctionaris. Het is de taak van de klachtenfunctionaris om met uw instemming te bemiddelen en te komen tot een oplossing van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en zal onpartijdig en onbevooroordeeld bemiddelen. De klachtenfunctionaris is gehouden tot geheimhouding. In deze folder kunt u lezen wanneer de klachtenfunctionaris aanwezig is op uw locatie.

Schriftelijke klachten kunt u sturen naar:  
Klachtenfunctionaris Pieter van Foreest,  
Beukenlaan 2, 2612 VC Delft

## • De Regionale Klachtencommissie DWO

Mogelijk leidt uw gesprek met de direct betrokkenen en/of de klachtenfunctionaris niet tot een afdoende oplossing. U kunt dan uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie DWO. Alle locaties en diensten van Pieter van Foreest zijn aangesloten bij deze klachtencommissie. De klachtenfunctionaris zal u desgewenst helpen bij het indienen van de klacht. De RKC DWO onderzoekt uw klacht en adviseert de Raad van Bestuur over de afhandeling van de klacht.

Het postadres van de RKC is:  
Regionale Klachtencommissie DWO,  
Beukenlaan 2, 2612 VC Delft.