

A close-up photograph of a hand holding a grey rectangular sign. The hand is wearing a green long-sleeved shirt. The background is white.

Vertel het ons!

Klachtenfolder

In beweging  
voor revalidatie

Heeft u na een ziekenhuisopname extra zorg nodig? Bij In beweging kunt u revalideren na bijvoorbeeld een botbreuk, knie- of heupoperatie, een beroerte (CVA), hartproblemen of als u uw conditie moet verbeteren na bijvoorbeeld een operatie of behandeling. U kunt tijdelijk verblijven op één van onze moderne revalidatieafdelingen, zodat u daarna weer zelfstandig verder kunt.

In deze folder leest u meer over hoe u een klacht kunt indienen, een vraag kunt stellen of commentaar kunt leveren.

## Vertel het ons!

In beweging staat voor deskundige zorg, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers.

Toch kan het gebeuren dat u kritiek of klachten heeft. Wij hopen dat u uw ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien een klacht als een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren, dus aarzel niet om eventuele klachten te melden!

## In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)

Wij raden u aan om een klacht in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of manager Revalidatie te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als u hem of haar daarop wijst. In veel gevallen is het probleem na een direct gesprek op te lossen. U kunt van onze medewerkers verwachten dat zij serieus op uw vraag, opmerking of klacht ingaan.

## Wet Zorg en Dwang

Wanneer u een psychogeriatrische aandoening heeft en onvrijwillige zorg ontvangt, valt u onder de klachtenregeling Wet Zorg en Dwang (WZD). Uw klacht moet dan bij de zorgorganisatie in kwestie worden ingediend. De zorgorganisatie neemt vervolgens contact op met de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) en kan daar uw klacht op beveiligde wijze indienen. Daarna neemt de KCOZ contact met u op. U krijgt inloggegevens om het klachtendossier digitaal te kunnen inzien.

In beweging staat voor deskundige zorg, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers.

## De klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar zoekt naar een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming. Als u een klacht voorlegt aan de klachtenfunctionaris, wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen te noemen, in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

**Telefoon:** 06 - 25 06 79 56

**E-mail:** [info@in-beweging.org](mailto:info@in-beweging.org)

**Post:** Postbus 571,  
2800 AN Gouda  
T.a.v. de klachtenfunctionaris

### Formele klachten

Zoals in de 'Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg' (WKKGZ) is vastgelegd, streeft In beweging ernaar klachten zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen. Lukt dit niet, of wilt u een 'oordeel' ofwel een uitspraak over de klacht, dan kunt u een 'formele klacht' indienen. Formele klachten dienen in ieder geval schriftelijk ingediend te worden. Ook hierbij kunt u ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris van In beweging. Formele klachten worden

in behandeling genomen door de directeur van In beweging, die een uitspraak over de klacht zal doen. De directeur voert hierbij onderzoek uit naar de aard van de klacht en kan zich hierbij laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit het klachtenreglement van In beweging.

### Landelijke Geschillencommissie

Formele klachten worden, conform de WKKGZ, in behandeling genomen door de directeur van In beweging. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw 'klacht' wordt dan een 'geschil'. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven.

Of kijk op

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

Wat doen wij om te voorkomen dat u klacht nog een keer voorkomt?

Alle klachten worden anoniem geregistreerd in een overzicht en bij iedere klacht wordt nagegaan wat de oorzaak van de klacht is geweest. Vervolgens wordt deze oorzaak (voor zover dat mogelijk is) vertaald naar een verbeteractie.





**Vivaldi**

Brechtzijde 45  
2725 NR Zoetermeer  
079 712 21 79

**De Molenhoeve**

Jan Blankenstraat 37  
2861 BZ Bergambacht  
0182-547950

**afdeling Madelief**

p/a Langelandziekenhuis,  
Toneellaan 1,  
Zoetermeer

[info@in-beweging.org](mailto:info@in-beweging.org)  
[www.in-beweging.org](http://www.in-beweging.org)

---

**fundis**

*In Beweging is onderdeel van Fundis. Fundis participeert in bedrijven die zorg en diensten leveren voor gezondheid en welbevinden.*