



Europaweg 132
7766 AP Nieuw-Schoonebeek
tel. 0628783718

KLACHTENFOLDER

U ontvangt binnen 5 werkdagen een brief van ontvangst. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens een vaste procedure. De klachtencommissie probeert tot een bevredigende oplossing te komen

- De klachtencommissie ontvangt uw klacht en zal binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging sturen.
- De klachtencommissie neemt uw klacht in behandeling en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan u benaderen om toelichting te geven op de ingediende klacht.
- Binnen de termijnen genoemd in het externe klachtenreglement doet de klachtencommissie een uitspraak en deelt dit schriftelijk aan u en de aangeklaagde mede, al dan niet met aanbevelingen.
- Wij als zorgorganisatie geven binnen 4 weken aan de klachtencommissie en u als cliënt aan wat wij met de uitspraak gedaan hebben.
- Als er wordt afgeweken van bovengenoemde termijnen dan wordt u hierover met redenen beschreven over geïnformeerd.

Nieuw-Schoonebeek, februari 2020

EEN KLACHT, UW RECHT, ONZE AANDACHT OM TE VERBETEREN

Voor u ligt de klachtenfolder van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker. We streven naar hoge klanttevredenheid. Klachten worden niet snel ingediend. Toch vinden wij het als Woonzorgcentrum De Zwarte Racker erg belangrijk om te weten waar de knelpunten liggen en wat u verbeterd zou willen zien. Daarom hebben wij het volgende geregeld voor de behandeling van klachten:

- Wij informeren u in deze folder over de wijze waarop u of uw naasten en andere betrokkenen klachten in kunnen dienen en lichten dit toe tijdens het intakegesprek.
- Bij dit formulier is een klachtenformulier gevoegd. Hiermee kunt u uw klacht kenbaar maken en/of naasten machtigen om de klacht in te dienen namens u.
- Wij zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. U kunt zich bij ontevredenheid van het oplossen van uw klacht door ons als organisatie of directie wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.
- U kunt een klachtenreglement opvragen bij de organisatie. In dit klachtenreglement staat beschreven op welke wijze er wordt omgegaan met klachten.

U kunt het klachtenformulier opsturen naar: de Zorgprofessional, De Trompet 1909 1967DB Heemskerk of per email naar

secretaris@dezorgprofessional.nl.

Hieronder geven wij een korte toelichting op de behandeling van klachten, wie erbij betrokken zijn en wat u van ons als organisatie kunt verwachten. Wij kunnen de kwaliteit van zorg verbeteren als wij weten waar u tegen aanloopt.

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Cliënten die zorg van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker ontvangen kunnen een klacht indienen.

Betrokken naasten, wettelijk vertegenwoordigers en/of zaakwaarnemers van een cliënt kunnen een klacht indienen indien hier schriftelijke toestemming voor gegeven wordt door de cliënt. Dit heeft te maken met de privacy van uw gegevens.

WANNEER KAN IEMAND ANDERS EEN KLACHT VOOR U INDIENEN?

Op het klachtenformulier kunt u aangeven of u toestemming verleent dat een naaste een klacht indient. Hiervoor moet deze persoon gemachtigd worden.

WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

Een klacht kan zeer uiteenlopend zijn. Bij klachten kunt u denken aan;

- De omgang met u als cliënt
- De zorg-/hulpverlening
- De informatie of voorlichting die u heeft ontvangen is niet voldoende
- Het nakomen van afspraken
- Etc.

KOSTEN VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Wij brengen u als organisatie geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Ook de eventueel betrokken zorgverlener kan u geen kosten in rekening brengen.

Indien u zelf externe bijstand inroept van bijvoorbeeld een advocaat, expert of adviseur dan zijn de kosten voor eigen rekening.

HOE EN BIJ WIE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

OPVRAGEN VAN HET KLACHTENREGLEMENT

In het interne klachtenreglement staat de wijze waarop wij als organisatie met klachten omgaan en hoe de onafhankelijke klachtencommissie uw klacht kan behandelen. U kunt een klachtenreglement opvragen bij [de zorgmedewerkers in de Zwarte Racker](#) ~~Lenie Voppen en/of Gerda Kamps~~. Tijdens kantooruren kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan Lenie Voppen en/of Gerda Kamps bereikbaar via het dagcentrum op telefoon nummer 0524-541418.

Voor het schriftelijk indienen van een klacht kunt u gebruikmaken van het klachtenformulier.

DE ROL VAN DE ORGANISATIE

Wij als organisatie nemen uw klacht uiterst serieus. Wij vinden het belangrijk dat u uw klacht altijd eerst bespreekt met Lenie en/of Gerda. Als u er samen niet uitkomt, kunt u vragen of u de klacht met beiden kunt bespreken. Wij zullen alle mogelijke moeite doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

DE ROL VAN DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

U kunt zich direct, of als we er niet uitkomen en u bent niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de Zorgprofessional.