



KLACHTENFOLDER

EEN KLACHT, UW RECHT, ONZE AANDACHT OM TE VERBETEREN

Voor u ligt de klachtenfolder van Woonzorgcentrum Zwarte Racker. We streven naar een hoge klanttevredenheid. Klachten worden niet snel ingediend. Toch vinden wij het als Woonzorgcentrum 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.

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 gebruik maken van Woonzorgcentrum Zwarte Racker;
- Betrokkenen en medewerkers van Woonzorgcentrum Zwarte Racker;
- De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens gemachtigde en diens nabestaanden kunnen een klacht indienen namens een cliënt.

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. Dit heeft te maken met de privacy van uw gegevens.

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.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Indien een klager dat wenst kan hij bijgestaan worden door onze klachtenfunctionaris. Zij kan u adviseren en helpen bij het formuleren van de klacht en u bijstaan om tot een goede oplossing van de klacht te komen.

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?

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 van Zwarte Racker. De klachtenfunctionaris van De Zwarte Racker is mevr. M. G.A. Veenstra. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 06-53131362 of via e-mail margrethveenstra@live.nl. De klachtenfunctionaris is bestuurder van de Zwarte Racker en heeft geen enkele relatie met de bewoners, familieleden en medewerkers.

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 degene waarover u een klacht heeft of met een leidinggevende. Lukt dat niet of komt u er samen niet uit, dan 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. Voor het schriftelijk indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. U kunt het klachtenformulier opsturen naar: de Zorgprofessional, Postbus 455, 3840AL Harderwijk of per email naar secretaris@dezorgprofessional.nl.

DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

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 reden beschreven over geïnformeerd.

Nieuw-Schoonebeek januari 2021