



## KLACHTENFOLDER

## **EEN KLACHT, UW RECHT, ONZE AANDACHT OM TE VERBETEREN**

Voor u ligt de klachtenfolder van Woonzorgcentrum Zwarte Racker. Ondanks dat wij streven naar een hoge klanttevredenheid vinden wij het erg belangrijk om te weten waar de knelpunten liggen en wat u verbeterd zou willen zien. Indien u niet tevreden bent met een aspect van onze zorgverlening kunt u een klacht indienen. In onze klachtenregeling staat uitgebreid beschreven op welke wijze er wordt omgegaan met klachten. U kunt de klachtenregeling opvragen bij de zorgmedewerkers van Zwarte Racker.

Hieronder geven wij een korte toelichting op de behandeling van klachten, wie erbij betrokken zijn en wat u van ons als organisatie kunt verwachten.

### **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 van u 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
- Onvrijwillige zorg (mb.t. de Wet Zorg en Dwang)
- Het nakomen van afspraken, etc.

### **HOE EN BIJ WIE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?**

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande of een medewerker kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- De medewerker over wie hij niet tevreden is
- Diens leidinggevende
- De klachtenfunctionaris
- De onafhankelijke geschillencommissie

### **KLACHTENFUNCTIONARIS**

Indien een klager dat wenst kan hij bijgestaan worden door onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is lid van de Raad van Toezicht bij Zwarte Racker en dagcentrum de Beek. 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. De klachtenfunctionaris van Zwarte Racker is mevr. M. G.A. Veenstra. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 06-53131362 of via e-mail [margrethveenstra@live.nl](mailto:margrethveenstra@live.nl).

### **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.

### **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 GESCHILLENCOMMISSIE**

Als het niet lukt een klacht naar tevredenheid op te lossen met de zorgverlener of als het inschakelen van de klachtenfunctionaris niet wenselijk is, biedt De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboorte een mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen. Zij behandelen onafhankelijk en onpartijdig uw klacht. Contactgegevens: Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag, tel: 070-310 53 80.  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

### **KLACHTEN M.B.T. DE WET ZORG EN DWANG**

Voor klachten betreffende de Wet Zorg en Dwang maken we gebruik van een andere klachtencommissie, namelijk het KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Indien een klacht een Wzd-klacht betreft, dan dient de Raad van Bestuur de klacht vervolgens in bij de KCOZ, [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl). Contactgegevens KCOZ: emailadres [info@kcoz.nl](mailto:info@kcoz.nl) of telefoonnummer 085-077 2060.

### **Woonzorgcentrum Zwarte Racker**

Europaweg 132  
7766 AP Nieuw-Schoonebeek  
tel: 06-53131362

