

KLACHTENFOLDER

NIET TEVREDEN? DAAR KOMEN WE SAMEN UIT!

Bij De Beek en Zwarte Racker zetten onze medewerkers zich met volle inzet in voor de cliënten, bewoners en hun naasten. Het kan echter gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. We willen dit graag van u horen, zodat we onze zorg en begeleiding kunnen verbeteren. Vervolgens zullen wij alle mogelijke moeite doen om uw klacht, samen met u, naar tevredenheid op te lossen.

Wie kan een klacht indienen?

- Cliënten en bewoners die gebruik maken van zorgcentrum De Beek en Zwarte Racker;
- Betrokkenen en medewerkers van zorgcentrum De Beek en Zwarte Racker;
- De vertegenwoordiger van de cliënt/bewoner, diens gemachtigde en diens nabestaanden kunnen een klacht indienen namens een cliënt/bewoner.

Waarover kunt u een klacht indienen?

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

- De omgang met u als cliënt of bewoner;
- De zorg- en hulpverlening;
- De informatie of voorlichting die u heeft ontvangen is niet voldoende;
- Onvrijwillige zorg (m.b.t. de Wet zorg en dwang);
- Het onvoldoende nakomen van afspraken, etc.





Bent u ontevreden of heeft u een klacht?

U kunt uw ontevredenheid of klacht bespreken bij:

- De medewerker over wie u niet tevreden bent;
- Diens leidinggevende;
- De klachtenfunctionaris;
- De onafhankelijke Geschillencommissie.

Als organisatie nemen wij 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. Hierbij is het mogelijk om de klachtenfunctionaris in te schakelen.



Klachtenfunctionaris

Indien u dat wenst, kunt u bij een klacht bijgestaan worden door de klachtenfunctionaris. Zij kan u helpen om tot een goede oplossing van de klacht te komen. Ook kan zij u adviseren en helpen bij het formuleren en indienen van de klacht. De klachtenfunctionaris is Margreth Veenstra. Zij is bereikbaar op [tel: 06-53131362](tel:06-53131362) of via een mail naar: Margrethveenstra@live.nl.

De Geschillencommissie Zorg

Als het niet lukt om een klacht naar tevredenheid op te lossen met desbetreffende medewerker of als het inschakelen van de klachtenfunctionaris niet wenselijk is, dan biedt de [Geschillencommissie Zorg](#) de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen. Zij behandelen onafhankelijk en onpartijdig uw klacht.

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 in bij de KCOZ.

Klachtenregeling

In onze klachtenregeling staat uitgebreid beschreven op welke wijze er wordt omgegaan met klachten. Neem contact op met uw contactpersoon, de klachtenfunctionaris of het secretariaat, als u onze uitgebreide klachtenregeling wilt ontvangen. Ook kunt u de klachtenregeling inzien op onze websites.

Contact

Woonzorgcentrum Zwarte Racker/Dagcentrum De Beek

Europaweg 132, 7766 AP in Nieuw-Schoonebeek

E-mail: info@dagcentrumdebeek.nl

Tel: 0524-749050/0524-541418

www.zwarteracker.nl & www.dagcentrumdebeek.nl

Klachtenfunctionaris:

Margreth Veenstra:

E-mail: Margrethveenstra@live.nl

Tel: 06-53131362

Contactgegevens De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag

Tel: 070-310 53 80

Www.degeschillencommissiezorg.nl

Contactgegevens KCOZ

E-mail: Secretaris@kcoz.nl

Tel: 085-077 2060

Www.kcoz.nl





**Niet tevreden?
Daar komen we samen uit!**

Ondanks onze inzet kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent. Laat het ons weten, zodat we onze zorg en begeleiding kunnen verbeteren. Wij willen uw klacht, samen met u, naar tevredenheid oplossen!