

Klachtenregeling

Dagcentrum De Beek en Wooncentrum Zwarte Racker

Cliëntvriendelijke regeling voor het melden en behandelen van klachten

Heeft u een klacht of bent u ergens ontevreden over? Bespreek dit gerust met ons. Wij luisteren, zoeken samen naar een oplossing en gebruiken klachten om onze zorg te verbeteren.

1. Doel van deze regeling

Dagcentrum De Beek en woonzorgcentrum Zwarte Racker vinden het belangrijk dat cliënten, bewoners, vertegenwoordigers en nabestaanden zich gehoord voelen. Deze klachtenregeling legt op een eenvoudige manier uit waar u terecht kunt als u ontevreden bent over onze zorg- of dienstverlening.

Wij behandelen klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en met respect voor alle betrokkenen. Ons uitgangspunt is dat we, waar mogelijk, samen tot een passende oplossing komen en de relatie herstellen.

2. Voor wie is deze regeling bedoeld?

Deze regeling is bedoeld voor cliënten van dagcentrum De Beek en bewoners van woonzorgcentrum Zwarte Racker. Ook een wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande kan namens of in verband met een cliënt of bewoner een klacht indienen.

Een klacht kan gaan over de manier waarop wij zorg of begeleiding bieden, over gemaakte afspraken, over communicatie of over het gedrag van een medewerker of andere betrokkene binnen onze organisatie.

3. Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk

Bent u ergens niet tevreden over? Dan adviseren wij u om dit eerst te bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Vaak kan een gesprek veel duidelijk maken en kan een oplossing snel worden gevonden.

U bent niet verplicht om uw klacht eerst met de betrokken medewerker te bespreken. Als u dat niet wilt of als dit niet passend voelt, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

4. De klachtenfunctionaris

Komt u er samen niet uit of wilt u hulp bij het bespreken of indienen van uw klacht? Dan kunt u kosteloos contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en ondersteunt u bij het zoeken naar een oplossing.

Naam	Mevr. M.G.A. Veenstra
Telefoon	06 – 53131362
E-mail	margrethveenstra@live.nl
Rol	Informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling

De klachtenfunctionaris kan onder meer:

- naar uw verhaal luisteren;
- informatie en advies geven over de klachtenregeling;
- helpen bij het formuleren van uw klacht;
- bemiddelen tussen u en Dagcentrum De Beek;
- meedenken over een duurzame oplossing.

5. Behandeling van uw klacht

Wanneer u een klacht indient, ontvangt u van ons een reactie. Wij bekijken zorgvuldig wat er is gebeurd, betrekken waar nodig de betrokken medewerker(s) en zoeken naar een oplossing die recht doet aan uw klacht.

Stap	Wat gebeurt er?	Doel
1	U bespreekt uw onvrede met ons of neemt contact op met de klachtenfunctionaris.	Uw klacht wordt gehoord.
2	Wij onderzoeken de klacht zorgvuldig en vragen zo nodig om extra informatie.	Een duidelijk beeld krijgen van wat er is gebeurd.
3	We zoeken samen naar een passende oplossing en leggen de uitkomst schriftelijk vast.	Herstel, duidelijkheid en verbetering.

Wij streven ernaar klachten zo snel mogelijk op te lossen. De wettelijke termijn voor de schriftelijke reactie is in principe zes weken. Wanneer zorgvuldig onderzoek meer tijd vraagt, kan deze termijn eenmaal worden verlengd met maximaal vier weken. U wordt daarover tijdig geïnformeerd.

6. Als we er samen niet uitkomen

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht of komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. De Beek en Zwarte Racker zijn aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg.

Organisatie	De Geschillencommissie Zorg
Postadres	Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Bezoekadres	Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag
Telefoon	070 – 310 53 80
Website	www.degeschillencommissiezorg.nl

Op de website van De Geschillencommissie Zorg vindt u de actuele informatie over de procedure, voorwaarden, termijnen en eventuele kosten. Deze regeling herhaalt die volledige procedure niet, zodat de informatie voor cliënten overzichtelijk blijft.

7. Klachten over onvrijwillige zorg (Wzd)

Gaat uw klacht over onvrijwillige zorg in de zin van de Wet zorg en dwang (Wzd)? Dan geldt een aparte route. Wzd-klachten worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), onder de vlag van De Geschillencommissie. Een Wzd-klacht kan rechtstreeks worden ingediend via de website van De Geschillencommissie Zorg.

Meer informatie: [Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg](#)

8. Beschikbaarheid en vaststelling

Nieuwe cliënten worden geïnformeerd over het bestaan van deze klachtenregeling. De klachtenregeling en de klachtenfolder zijn beschikbaar binnen dagcentrum De Beek, woonzorgcentrum Zwarte Racker en via onze website.

Website Dagcentrum De Beek: www.dagcentrumdebeek.nl

Website Woonzorgcentrum Zwarte Racker: www.zwarteracker.nl

De cliëntenraad en medezeggenschapsraad worden betrokken bij de vaststelling en wijzigingen van deze regeling.

Documentgegevens

Titel	Klachtenregeling dagcentrum De Beek en woonzorgcentrum Zwarte Racker
Datum	05-08-2026
Vastgesteld door	Raad van Bestuur / directie dagcentrum De Beek en woonzorgcentrum Zwarte Racker