

Als u een klacht hebt..
Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening



Woonzorgcentrum
Wijkverpleging
Huishoudelijke Hulp
Dagbesteding
Verhuur
Alarmering
Maaltijden

Deze folder over de klachtenregeling binnen het Derkshoes is bedoeld voor u als cliënt van het Derkshoes en uw naasten.

Cliënten zijn de bewoners van het woonzorgcentrum, bewoners op de kortdurende opname, huurders en mensen die gebruik maken van de wijkverpleging, de huishoudelijke hulp thuis en deelnemers aan de dagbesteding. Ook als u diensten als alarmering of maaltijden van ons afneemt kunt u gebruik maken van deze klachtenregeling.

De medewerkers van het Derkshoes doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en om u zo goed mogelijke zorg te bieden. We horen het graag als u een idee heeft hoe het beter kan. Het kan voorkomen dat u over sommige dingen minder tevreden bent.

Wij vinden het van belang goed naar opmerkingen en klachten van cliënten te luisteren en samen te komen tot een goede oplossing. Door het uiten van uw klacht geeft u ons tevens de mogelijkheid tot het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening.

Voor het uiten van klachten heeft het Derkshoes verschillende regelingen.

Hoe u door middel van deze regelingen uw klacht kenbaar kunt maken, leest u in deze folder.

Wat is een klacht en wie kan deze indienen?

Een klacht is elke uiting van onvrede over de zorg- en dienstverlening van het Derkshoes. Klachten kunnen betrekking hebben op medewerkers, stagiaires of vrijwilligers of op de organisatie zelf.

U kunt zelf een klacht indienen maar ook uw partner, een naast familielid of een wettelijk vertegenwoordiger kan dat doen. U dient, in geval iemand anders de klacht voor u indient, aan te geven dat u instemt met het indienen van de klacht.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alle onderdelen van de zorg- en dienstverlening die door het Derkshoes wordt geleverd.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- U hebt het idee dat er niet goed naar u wordt geluisterd
- U vindt dat een medewerker zich niet correct heeft gedragen
- U bent het niet eens met bepaalde afspraken die over de zorgverlening zijn gemaakt
- U hebt klachten over de kwaliteit van de geleverde zorg of dienst

Hoe kunt u uw klacht uiten?

U kunt een klacht op de volgende wijzen uiten. Allereerst via de interne klachtenregeling.

In het geval dat u niet tevreden bent met de uitkomst of de wijze waarop wij uw klacht hebben afgehandeld kunt u vervolgens gebruikmaken van de landelijke (geschillen)commissie. In de paragrafen hieronder zijn de mogelijkheden nader uitgewerkt.

In het geval dat u het niet eens bent met de uitspraak kunt u uw klacht ook aan de rechter of een andere bevoegde instantie, zoals de Inspectie voor de gezondheidszorg, voorleggen.

Cliëntvertrouwenspersoon

Mocht u met een kwestie zitten waarover u in vertrouwen van gedachten wilt wisselen of hebt u hulp nodig bij het indienen van uw klacht, dan kunt u zich altijd wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van het Derkshoes. Zij kan u ook ondersteunen tijdens gesprekken over uw klacht en bemiddelen om tot een goede oplossing te komen. De cliëntvertrouwenspersoon is:

mevr. A. Akkerman
 telefoonnummer 06-17067504
 mail: clientvertrouwenspersoon@derkshoes.nl.

Interne klachtenregeling

Als u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de zorg en dienstverlening adviseren wij u uw klacht direct met de betrokken medewerker of leidinggevende van het Derkshoes te bespreken. Deze kan dan kijken hoe het probleem opgelost kan worden. Als een medewerker een klacht niet zelf kan oplossen, zal hij of zij uw klacht doorgeven aan de direct leidinggevende.

Als u, om wat voor reden dan ook, uw klacht niet met de medewerker of leidinggevende kunt of wilt bespreken dan kunt u deze ook rechtstreeks schriftelijk indienen bij de directie.

Wij vragen u uw klacht, bij voorkeur schriftelijk, per brief of email, in te dienen. Desgewenst kunt u hulp krijgen bij het formuleren van uw klacht.

U krijgt schriftelijk bericht langs welke weg er naar een oplossing wordt gezocht voor uw klacht. Als er, naar aanleiding van de klacht, gesprekken met u plaatsvinden, worden de gemaakte afspraken vastgelegd. Voor de interne klachtenprocedure verwijzen wij u naar de Klachtenregeling. Deze is op te vragen bij de receptie en te vinden op onze website: www.derkshoes.nl

Indien u niet tevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht kunt u zich wenden tot de huurcommissie of de geschillencommissie zorg. Tot wie u zich kunt wenden is afhankelijk van de aard van de klacht: gaat de klacht over huur/ services van uw woning of gaat uw klacht over de zorg en dienstverlening die wij aanbieden.

Huurcommissie

Voor een huurder van het Derkshoes is er de mogelijkheid, als hij of zij ontevreden is over de afhandeling van de klacht door het Derkshoes, een verzoekschrift in te dienen bij de landelijke Huurcommissie. Hieraan zijn (geringe) kosten verbonden. De huurcommissie verzamelt informatie bij verhuurder en huurder om tot een oordeel te komen.

Tegen een uitspraak van de Huurcommissie is geen beroep mogelijk. Als u de uitspraak onredelijk vindt, dan kunt u de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing voorleggen aan de kantonrechter.

Veel informatie, over procedure en formulieren, vind u op de website: www.huurcommissie.nl

Het adres is:

Huurcommissie
Postbus 16495
2500 BL Den Haag
Telefoon: bel 1400 (lokaal tarief) op werkdagen van 8.00 - 20.00 uur

Geschillencommissie

Als u het niet eens kunt worden met het Derkshoes over de oplossing van uw klacht dan kunt u het geschil ook voorleggen aan een landelijke, onafhankelijke Geschillencommissie. Aan het indienen van het geschil zijn (geringe) kosten verbonden.

De Geschillencommissie is uitsluitend bedoeld voor klachten van cliënten van het woonzorgcentrum, dagbesteding, wijkverpleging en huishoudelijke hulp.

Als uw klacht gaat over schade die u geleden heeft, dan behandelt de commissie alleen klachten of geschillen waarvoor een gemaximeerd bedrag kan worden toegekend.

Tegen een uitspraak van de geschillencommissie is geen beroep mogelijk. Als u de uitspraak onredelijk vindt, dan kunt u de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing voorleggen aan de rechter.

Informatie is te verkrijgen via de website van de geschillencommissie. Het contactadres is:

St. Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoonnummer: 070-310 53 10
<https://www.degeschillencommissie.nl>