

U heeft een klacht...

Brochure Klachtenopvang en Cliëntondersteuning



Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening

Wonen met zorg
Wijkverpleging
Huishoudelijke Hulp
Dagbesteding
Verhuur
Overige diensten

Klachtenregeling Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kunnen er situaties ontstaan waar u niet tevreden over bent. Wanneer u een klacht heeft gaan we graag zo snel mogelijk met u in gesprek om de uw onvrede weg te nemen. Wij kunnen zo ook onze dienstverlening verbeteren. Deze folder beschrijft hoe u uw klacht kunt indienen.

Wat is een klacht en wie kan deze indienen

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg- en dienstverlening van het Derkshoes. Klachten kunnen betrekking hebben op medewerkers of vrijwilligers, of op de organisatie in het algemeen. U kunt een klacht indienen over alles wat met de zorg- en dienstverlening te maken heeft die door of vanuit 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

U kunt zelf een klacht indienen maar ook uw partner, een familielid of uw wettelijk vertegenwoordiger kan dat doen.

Uw klacht bespreken

Het is belangrijk dat uw klacht op de juiste plek terechtkomt, zodat wij het snel kunnen oplossen. U kunt uw klacht het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker(s) of diens leidinggevende. Een gesprek lost vaak veel op. Zo lukt het in de meeste situaties om in goed overleg al tot een oplossing te komen.

Maar soms lukt dit niet. U kunt uw klacht in dat geval schriftelijk indienen, waarna het in behandeling zal worden genomen door de bestuurder van de organisatie. Daarvoor kunt u gebruik maken van het klachtenformulier, wat u kunt indienen via de receptie van het Derkshoes, via één van de medewerkers, of u verstuurt uw klacht naar het secretariaat. Op het klachtenformulier staat hoe u het formulier hier naar toe kunt sturen per post. U kunt uw klacht ook mailen naar secr@derkshoes.nl.

U vindt het klachtenformulier op internet. Maar u kunt dit formulier ook eenvoudig verkrijgen via de receptie, via een medewerker of via het secretariaat. U kunt desgewenst ook het algemene nummer bellen om een formulier op te vragen: 0593 333366.

De klachtenregeling

Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening heeft een Klachtenregeling vastgesteld en gepubliceerd op haar website. De klachtenregeling beschrijft wat verstaan kan worden onder een klacht, wie een klacht kan indienen en hoe de klachtopvang en -behandeling verloopt. Ook leest u welke mogelijkheden u heeft als er geen oplossing naar uw tevredenheid is bereikt. U kunt deze klachtenregeling eventueel ook opvragen bij ons secretariaat via 0593 333366 of per e-mail: secr@derkshoes.nl.

Cliëntvertrouwenspersoon

Mocht u een situatie hebben waarover u in vertrouwen van gedachten wilt wisselen, of wenst u hulp bij het indienen van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon, verzorgd door Zorgbelang Drenthe als onafhankelijke partij. Zij kunnen u ook ondersteunen bij gesprekken over uw klacht en helpen om tot een goede oplossing te komen.

U kunt de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe bereiken op:

- telefoon: 050 727 1509 (maandag t/m vrijdag) of
- email: vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl

Meer informatie over Zorgbelang Drenthe kunt u vinden op www.zorgbelang-drenthe.nl.

Informatie over de cliëntvertrouwenspersoon vindt u ook op onze website www.derkshoes.nl.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Behalve de cliëntvertrouwenspersoon kunt u ook een beroep doen op de onafhankelijk cliëntondersteuner. De onafhankelijk cliëntondersteuner kan u ondersteunen bij gesprekken of contacten met de zorgorganisatie, bijvoorbeeld over (het niet goed nakomen van) zorgafspraken, bejegening, keuzevrijheid, etc. U kunt de onafhankelijke cliëntondersteuner eveneens bereiken via Zorgbelang Drenthe op telefoon: 050 7271500.

Klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)

Klachten van cliënten die gaan over onvrijwillige zorg (zie ook de Klachtenregeling voor meer uitleg) kunnen worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie, de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze Klachtencommissie behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet Zorg en Dwang wordt verleend. Voor het indienen van een klacht die betrekking heeft op onvrijwillige zorg kunt u desgewenst ondersteuning vragen van een onafhankelijk cliëntondersteuner voor onvrijwillige zorg. Deze cliëntondersteuner kan u helpen de klacht te formuleren en in te dienen bij de klachtencommissie. Dit is belegd bij Quasir, te bereiken via 0561-618711, of secretariaat@quasir.nl (zie ook www.quasir.nl). Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden aan deze ondersteuning.

Huurcommissie

Heeft uw klacht betrekking op de huur van uw woning en wilt u zich laten adviseren, of bent u ontevreden over de klachtafhandeling, dan bestaat de mogelijkheid ondersteuning te vragen van de Huurcommissie. Bij een conflict kan de Huurcommissie bemiddelen of tot een oordeel komen. Tegen een uitspraak van de Huurcommissie is geen beroep mogelijk. Veel informatie, over procedure en formulieren, vind u op de website: www.huurcommissie.nl

Privacy

Wij gaan zorgvuldig met uw privacy om. Overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heeft u recht op inzage en correctie van de bewaarde informatie. Het kan zijn dat bijvoorbeeld betrokken behandelaars van uw klacht inzage nodig hebben in uw dossier om uw klacht goed te kunnen behandelen. Dit gebeurt alleen met uw toestemming.

Tot slot

Heeft u vragen over de klachtenregeling, over cliëntondersteuning, of wilt u geen klacht maar liever een wens of suggestie onder onze aandacht brengen? Belt of mailt u dan naar ons secretariaat via 0593 333366 of secr@derkshoes.nl. U kunt het klachtenformulier ook gebruiken om uw wens of suggestie in te dienen. U helpt ons zo onze dienstverlening te verbeteren. Dank daarvoor!

- / -