

Klachtenregeling cliënten Stichting De Koperhorst

Heeft u vragen of een klacht over onze zorg en/of dienstverlening?

Wij doen ons uiterste best om de zorg naar tevredenheid uit te voeren en hiermee te zorgen voor een plezierige, veilige woonomgeving. Als u toch een klacht of opmerking heeft, lossen we dit graag - samen met u - zo goed mogelijk op. Dat geeft ons ook weer de mogelijkheid om onze zorg en/of dienstverlening waar nodig te verbeteren. Wij nemen uw klacht dan ook zeer serieus en informeren u hierbij graag over de mogelijkheden om uw klacht te uiten.

Wat is een klacht?

Bij een klacht gaat het om zaken die volgens u anders hadden moeten of anders hadden gekund. Het gaat daarbij niet alleen om fouten in de verzorging, behandeling of het toedienen van verkeerde medicijnen. Het kan ook zijn dat er in het contact met de hulpverlener dingen anders lopen dan u had verwacht of had gehoopt of wanneer er in de organisatie dingen mis gaan.

Wie kan klagen?

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend door cliënten (bewoners) of hun vertegenwoordigers, of door nabestaanden van overleden cliënten.

Er zijn verschillende mogelijkheden om te klagen

1. Bespreken met de betrokken medewerker(s) of de leidinggevende.
2. Ondersteuning en bemiddeling door de Klachtenfunctionaris.
3. Indienen bij de bestuurder

1. Bespreken met medewerker(s) of leidinggevende

U kunt uw klacht altijd het beste eerst bespreken met de betrokken personen of de leidinggevende. Wanneer een klacht op een misverstand berust, kan dit door een gesprek vaak eenvoudig worden opgelost. Het is niet altijd gemakkelijk uw klacht met de medewerker(s) te bespreken. Daarom volgen hier enkele tips die u kunnen helpen:

- Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt.
- Wanneer u erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak misschien beter een paar dagen laten bezinken.
- Schrijf van tevoren op waarover u wilt praten en wat u met uw gesprek wilt bereiken (zoals: excuses of weten wat er precies gebeurd is).
- Wanneer u daar behoefte aan heeft, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid of een kennis. Als u dit de betrokkenen vooraf laat weten, voelen zij zich niet overvallen. Wees bereid om samen tot een oplossing te komen en geef de medewerker(s) de kans de zaken te herstellen.
- Behandel de medewerker(s) met respect. U verwacht immers ook met respect behandeld te worden.

2. Ondersteuning door de klachtenfunctionaris

Als u een gesprek met medewerkers of leidinggevende moeilijk vindt, of als het gesprek geen oplossing geboden heeft, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is aangesteld zodat u, strikt vertrouwelijk en in alle rust, uw klacht kunt bespreken. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris samen met u bekijken wat voor u de beste oplossing is van uw klacht. Dit kan een bemiddelingsgesprek zijn samen met u en de medewerker(s). In dit gesprek zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s), de vertrouwensrelatie herstellen als dat mogelijk is en eventueel afspraken maken over de wijze waarop in de toekomst verder kan worden gegaan.

De klachtenfunctionaris helpt ook wanneer u de klacht wilt voorleggen aan de bestuurder. Bijvoorbeeld door informatie te geven over de procedure, hulp te bieden bij het schrijven van een klachtbrief, of advies te geven bij het voorbereiden van een gesprek. De interne klachtenfunctionaris draagt er bovendien zorg voor dat de interne behandeling van uw klacht binnen 6 weken is afgerond.

Contact klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is te bereiken via het mailadres:

Koperhorst.vertrouwenspersoon@gmail.com, via de receptie of d.m.v. een briefje in de hiervoor bestemde brievenbus in de hal van De Koperhorst

3. Bestuurder

Wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop uw klacht is behandeld, zoals hiervoor besproken bij punt 1 en 2, kunt u uw klacht ook indienen bij de Bestuurder.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen:

Stichting De Koperhorst

t.a.v. de Bestuurder

Paladijnenweg 275

3813 KA Amersfoort

De Bestuurder neemt na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

De behandeling van deze klachten volgt de regeling zoals vermeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

4. Geschillencommissie

Indien uw klacht na behandeling door de Bestuurder niet is opgelost en/of u niet tevreden bent over de wijze van afhandeling kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie VVT.

Adres:

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Voor meer informatie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

Heeft u nog vragen?

Indien u naar aanleiding van deze folder nog vragen hebt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.