



Klachtencommissie
Zeeland





Een goede klachtenregeling

Voor een nog betere zorg- en dienstverlening is een aantal Zeeuwse zorginstellingen aangesloten bij de Klachtencommissie Zeeland. Zij hebben gezamenlijk een klachtenregeling opgesteld. Daarin staat hoe de instellingen omgaan met klachten en hoe de Klachtencommissie Zeeland werkt. Het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie is verplicht.

In deze brochure kunt u lezen hoe u van deze klachtenregeling gebruik kunt maken.

MELD UW KLACHT!

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorgverlening. Klachten kunnen worden gezien

als suggesties voor verbetering. Bij klagen speelt nog iets anders. Wanneer mensen een klacht uiten, zijn ze vaak bang dat hen dit niet in dank wordt afgenomen door de medewerkers.

- Blijft een medewerker wel even aardig?
- Kun je een dag later wel helemaal op ze rekenen?

En dan wordt de onvrede vaak ingeslikt.

De angst voor de reactie van de medewerkers is misschien begrijpelijk, maar niet terecht. Op- en aanmerkingen van bewoners/ cliënten kunnen juist waardevol zijn. Een medewerker hoort dan wat er leeft en hoe de zorg beter kan. Klagen is dus niet ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar wensen uiten of durven zeggen wat u vindt.

Voor wie is die regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van de instellingen. Dat zijn bijvoorbeeld:

- bewoners/cliënten die in een (woon) zorginstelling verblijven;
- bewoners van aanleunwoningen;
- cliënten uit de wijk die thuis zorg ontvangen.

WAAROVER KUNT U KLAGEN?

Eigenlijk over alles wat met de zorgen dienstverlening van de instelling te maken heeft. Bijvoorbeeld: de dagelijkse zorg, de toegepaste behandeling of verpleging, de voeding, schoonmaak, wasserij, uw woonruimte, de wijze waarop medewerkers met u omgaan.





PROBEER EERST ZELF DE KLACHT OP TE LOSSEN

Probeer een klacht altijd eerst op te lossen met de persoon die er direct bij betrokken is. Als dat niet gaat, kunt u ook een andere medewerker benaderen zoals bijvoorbeeld de leidinggevende, vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of (locatie) manager. Afhankelijk van de aard van de klacht kunt u ook de directie benaderen. Een rustig en goed gesprek lost vaak al veel op. De weg naar de Klachtencommissie Zeeland staat overigens altijd voor u open.

VERTROUWENSPERSOON / KLACHTENFUNCTIONARIS

Alle deelnemende instellingen hebben een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris aangesteld. Hij/zij zorgt voor de eerste opvang van klachten en kan bemiddelen. Hij/zij is onafhankelijk, kan goed luisteren en is makkelijk bereikbaar. U kunt, bij wijze van spreken, zo bij hem of haar binnen stappen om uw verhaal te doen. Zo kunnen veel klachten op informele wijze worden opgelost en hoeft u de stap naar de klachtencommissie niet te zetten.

De naam en het telefoonnummer van de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris staat op het inlegvel van deze brochure.

Wat doet de Klachtencommissie Zeeland?

De klachtencommissie gaat na wat er aan de hand is en bekijkt hoe de klacht kan worden opgelost. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk en met grote zorg.

WIE ZITTEN ER IN DE KLACHTENCOMMISSIE ZEELAND?

De klachtencommissie bestaat uit personen die in staat zijn om onpartijdig te oordelen over klachten. Daar zijn ze deskundig in.

Hun namen staan op het inlegvel in deze brochure.

HOE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

U moet een klacht schriftelijk indienen. Een kort briefje met daarin uw naam, adresgegevens en de omschrijving van de klacht is al voldoende. U dient uw brief te richten aan het ambtelijk secretariaat van de Klachtencommissie Zeeland. De vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan u bij het op schrift stellen van uw klacht behulpzaam zijn. U mag uw klacht ook mondeling aan een lid van de klachtencommissie meedelen. De klacht wordt dan voor u op papier gezet. Leest u goed na of uw klacht juist is omschreven.





**“de klachtencommissie
bestaat uit personen die
in staat zijn om **onpartijdig**
te oordelen over klachten”**

Wat gebeurt er nadat u een klacht hebt ingediend?

Binnen vijf werkdagen ontvangt u een brief van de klachtencommissie waarmee de ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en waarin de verdere gang van zaken wordt uitgelegd.

DE COMMISSIE GEEFT ADVIES

Zo snel mogelijk na het in behandeling nemen van uw klacht krijgt u een brief waarin de commissie haar mening geeft over de ingediende klacht of waarin u wordt uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. De commissie kan ook adviseren over een oplossing. De directie van de betrokken instelling ontvangt het advies van de klachtencommissie en neemt zo nodig maatregelen om

het probleem op te lossen. U wordt daar schriftelijk van op de hoogte gebracht. Als een probleem niet, of moeilijk, op te lossen is laat de commissie u dit schriftelijk en met tekst en uitleg weten.

DE WEG NAAR EEN LANDELIJKE ORGANISATIE BLIJFT OPEN

De gemakkelijkste weg voor het indienen van een klacht is via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. Maar u kunt uw klacht ook aan andere landelijke instanties voorleggen. Verder staat u de weg naar de rechter open. De vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan u hierbij adviseren.





Klachtencommissie
Zeeland

Postadres:

Klachtencommissie Zeeland
T.a.v. het ambtelijk secretariaat
Stationspark 2
4462 DZ Goes

Deze brochure is mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van de Provincie Zeeland.