

Gedragcode - Klachtenbehandeling

Het werk in een zorg- en wooncentrum is mensenwerk en er kan wel eens iets niet goed gaan. Als u klachten heeft over onze organisatie en/of onze medewerkers, dan willen wij dat heel graag weten. Wij willen er alles aan doen om uw welzijn te bevorderen. U kunt met uw klacht natuurlijk altijd bij de receptie terecht, onze medewerkers daar kunnen u verder helpen en u vertellen waar u met uw specifieke klacht naar toe mag.

Clënten en/of hun vertegenwoordigers kunnen in de eerste plaats met hun op- en aanmerkingen terecht bij de EVV-er of de betrokken leidinggevende. Daarnaast kunt u zich in alle gevallen laten ondersteunen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris, mevrouw Marijke Heinen,  maheinen@dehaven.nu /  033 - 247 67 00

Met klachten van algemene aard kunt u zich wenden tot de de Cliëntenraad. Klachten kunnen ook schriftelijk worden ingediend bij de receptie. Is uw klacht van dermate ernstige aard dat u deze liever niet via de receptiemedewerkers wilt laten lopen, dan kunt u een brief schrijven naar de bestuurder, de heer J. Post. Zet in dat geval op de envelop "vertrouwelijk"; onze receptiemedewerkers zullen dan zorgen dat de gesloten envelop bij de heer Post terecht komt. U kunt ook met uw klacht naar de vertrouwenspersoon, mevrouw Janny Mewe-Breeman, Beethovenlaan 81, 3752 WC Bunschoten;  jmewebreeman@icloud.com  033-2981221

Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kunt u contact opnemen met mw. Brigitte Stevens, de cliëntvertrouwenspersoon Wzd,  06 40 50 86 33 of 088-6781000.

Als uw klacht niet intern kan worden opgelost kunt u met uw klacht terecht bij de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling, die een onafhankelijke externe klachtencommissie heeft samengesteld; secretariaat: mevr. E. Hageman,  info@sok-klachtencommissie.nl  06 -15 41 58 15. Meer informatie op de website: www.sok-klachtencommissie.nl. Onze klachtenfunctionaris kan u desgewenst hierbij helpen. Klachten in het kader van de wet Wzd kunt u ook indienen bij de hierboven genoemde commissie.

De officiële klachtenregeling van Zorg- en Wooncentrum De Haven is te downloaden via onze website www.dehaven.nu of op te vragen bij de receptie  033 - 247 67 00

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, is er sprake van een geschil en kan een klacht schriftelijk ingediend worden bij de geschillencommissie VVT (ondergebracht bij de Stichting Geschillen Consumentenzaken te Den Haag) <http://www.degeschillencommissie.nl/home>; Postbus 90600 2509 LP Den Haag;  070 - 310 53 10 maandag t/m vrijdag 9.00 uur - 17.00 uur

Gedragcode - Klachtenbehandeling

Schema Klachtenbehandeling

U heeft een klacht over:	U kunt terecht bij:	Mondeling/schriftelijk
Individuele zorg- en dienstverlening	EVV-er	Mondeling
Individuele zorg- en dienstverlening Bejegening door zorgmedewerkers	Teamleider of diens leidinggevende	Mondeling of schriftelijk
Faciliteiten of algemene zaken	Receptie	Mondeling of schriftelijk
Voeding of ander facilitaire zaken	Hoofd Facilitaire dienst	Mondeling of schriftelijk
Bejegening door medewerkers of organisatie in het algemeen	Bestuurder	Schriftelijk
Algemene klachten, niet van vertrouwelijke aard	Cliëntenraad	Schriftelijk
Ernstige klachten van vertrouwelijke aard	Cliëntvertrouwenspersoon (extern)	Schriftelijk
Klachten in het kader van de Wzd	Clientvertrouwenspersoon Wzd	Mondeling of schriftelijk
Ernstige klachten van vertrouwelijke aard en klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)	St Onafhankelijke Klachtenbehandeling (extern)	Schriftelijk
Voortslepend conflict m.b.t. een reeds ingediende klacht	Geschillencommissie VVT (extern)	Schriftelijk
Ondersteuning bij indienen van een klacht	Onafhankelijke klachtenfunctionaris (intern)	Mondeling of schriftelijk

Gedragcode - Klachtenbehandeling

