

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.

In bijgaand schema kunt u zien bij wie u als bewoner, client of vertegenwoordiger terecht kunt met uw specifieke of algemene klacht. Daarnaast kunt u zich in alle gevallen laten ondersteunen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris, mevrouw Gerry ter Haar, gethaar@dehaven.nu ☎ 06 - 40 29 10 22 of 033 - 247 67 00

Klachten kunnen zowel schriftelijk (via de receptie) als mondeling worden ingediend. In ernstige gevallen op het gebied van bejegening of de organisatie in het algemeen kunt u een brief schrijven naar de bestuurder dhr. J. Post. Zet in dat geval op de envelop 'vertrouwelijk'. Onze receptiemedewerkers zullen dan zorgen dat de gesloten envelop bij dhr. Post terecht komt.

U kunt ook met uw klacht naar de clientvertrouwenspersoon, mevrouw Janny Mewe-Breeman, Beethovenlaan 81, 3752 WC Bunschoten; jmewebreeman@icloud.com ☎ 033-029801221

Voor klachten over onvrijwillige zorg 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 088-678 1000 Stemgever. [\[E\]](#)

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 is 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

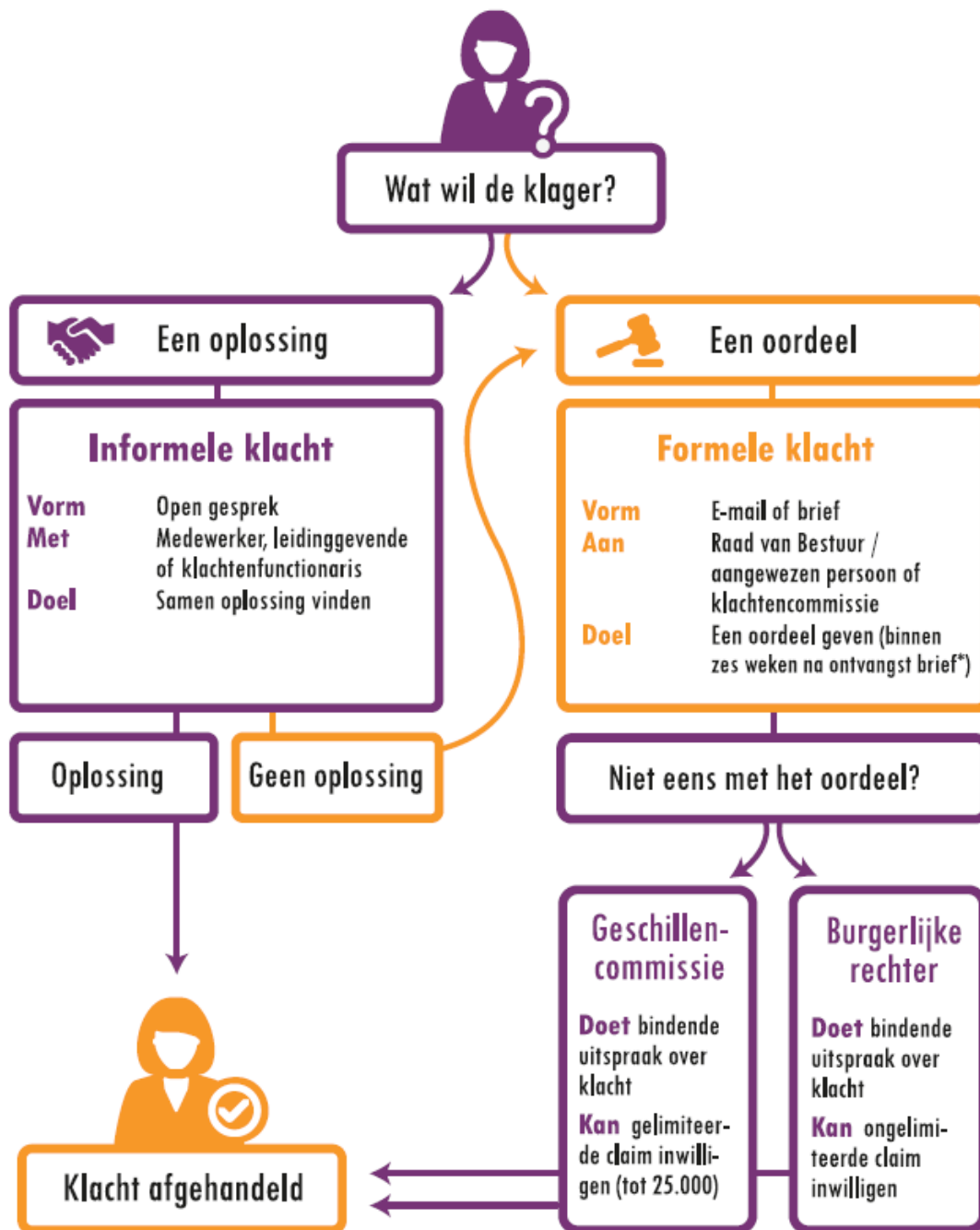
Gedragcode - Klachtenbehandeling

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 over onvrijwillige zorg	Clientvertrouwenspersoon Wzd	Mondeling of schriftelijk
Ernstige klachten van vertrouwelijke aard én klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)	St Onafhankelijke Klachtbehandeling (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

Nieuwe klachtenprocedure



* Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken

actiz
organisatie van zorgondernemers