

Klachtenfunctionaris

Binnen De Vijverhof is een onafhankelijk klachtenfunctionaris werkzaam: Peter Versloot. U kunt bij hem terecht om advies te vragen als u niet tevreden bent of wanneer u een klacht heeft. Hij kan u ondersteunen bij het proces van het bespreken van uw klacht. Zijn doel is het bereiken van een duurzame oplossing voor de onvrede. Hij helpt mee aan het herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de onvrede betrekking heeft.

De klachtenfunctionaris kan:

- 1 cliënten, medewerkers en derden informatie verstrekken over de klachtenregeling;
- 2 het proces van de klachtenafhandeling begeleiden;
- 3 hen die overwegen een klacht in te dienen adviseren, en hen desgevraagd bij het formuleren daarvan ondersteunen;
- 4 degene met een Wzd-klacht doorverwijzen naar de cliëntvertrouwenspersoon Wzd voor bijstand gedurende de Wzd-klachtprocedure.

Er zal vertrouwelijk worden omgegaan met wat u vertelt.

Formele klacht

Als u na bespreking en behandeling van de klacht met de betrokken medewerker, EVV-er, teamleider, manager zorg en bemiddeling door de onafhankelijk klachtenfunctionaris niet tevreden bent, kunt u zich formeel richten tot de bestuurder om een oordeel over uw klacht te vormen. Voor informatie over deze procedure kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de bestuurder, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg. De klachtenfunctionaris kan u hierover inlichten.

“Er zal vertrouwelijk worden omgegaan met wat u vertelt.”

Wet Zorg en Dwang

Heeft uw klacht betrekking op beslissingen en/of over de nakoming van verplichtingen van onvrijwillige zorg vallend onder de Wet Zorg en Dwang (Wzd), dan stuurt de bestuurder de klacht ter behandeling door aan de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten die onder de reikwijdte van de Wzd vallen, hebben het recht om een beroep te doen op een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (cvp). De cvp kan advies en bijstand verlenen in aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg of het doorlopen van een klachtenprocedure in het kader van de Wzd.

Contactgegevens
klachtenfunctionaris

Peter Versloot

p.versloot@hsbdevijverhof.nl

06 - 244 76 099



Niet tevreden,
Laat het ons
weten!

 De Vijverhof


Onze medewerkers spannen zich dagelijks in om zorg, behandeling en dienstverlening goed te laten verlopen. Bent u niet geheel tevreden over de gang van zaken, heeft u een klacht of een suggestie voor verbetering?

Wij waarderen het wanneer u in dat geval uw ontevredenheid of klacht aan ons kenbaar maakt. Wij kunnen dan ons best doen om uw ongenoegen te verhelpen en bovendien geeft u ons daarmee de mogelijkheid om te leren en onze dienstverlening verder te verbeteren. Zo kunnen we nog beter

aansluiten bij de behoeften en wensen van onze cliënten. Het is voor ons van belang dat u vertrouwen heeft in onze zorgverlening.

Bespreek uw klacht

Probeer uw klacht of suggestie voor verbetering eerst met de betrokken medewerker(s) zelf te bespreken. Een open gesprek is vaak de eerste stap om tot een oplossing te komen. U kunt dan direct samen kijken naar mogelijke verbeteringen of een manier om uw ongenoegen weg te nemen. U kunt uw klacht ook altijd bespreken met uw EVV-er. Mocht uw klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld door de betrokken medewerker(s) dan kunt u de teamleider van de afdeling benaderen om uw klacht mee te bespreken. Ook kan de manager Zorg betrokken worden. Indien uw klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, verwijst de leidinggevende u naar de klachtenfunctionaris.



“Met uw klacht geeft u ons de mogelijkheid om te leren en daarmee onze dienstverlening verder te verbeteren.”



Woonzorgcentrum
De Vijverhof
Reigerlaan 251, 2903 LJ
Capelle aan den IJssel

Telefoon:
010 - 450 37 55

www.hsbdevijverhof.nl