

EXTERNE REGELINGEN OVER KLACHTEN

Woonvoorziening De Eik Staete

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. De zorg- en dienstverlening binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke en/of geestelijke beperking vormt op deze regel geen uitzondering. Omdat onze cliënten vaak een afhankelijke positie innemen, is het noodzakelijk dat hun belangen voldoende worden gewaarborgd.

Het heeft de voorkeur dat u de klacht eerst met de zorgverlener of directie bespreekt. Mocht u er niet uit komen, kunt u op verschillende manieren een beroep doen op onafhankelijke personen.

De vertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon heeft tot taak de cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger te ondersteunen bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat. U kunt zich tot de cliëntenvertrouwenspersoon wenden voor het voeren van een vertrouwelijk gesprek of met vragen en klachten. Klachtenopvang omvat het zorgdragen voor de eerste emotionele opvang en het luisteren naar de klager, het geven van informatie en advies over de mogelijkheden om een klacht af te handelen en het bijstaan van de klager bij het bespreekbaar maken van problemen en/of indienen van een klacht en de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Het contact met de cliëntvertrouwenspersoon heeft een vertrouwelijk karakter. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van de klachtenfunctionaris en klachtencommissie.

U kunt de vertrouwenspersoon bereiken via de volgende contactgegevens:

- Per e-mail: schrale-oranje@home.nl
- Per post: J. Schrale-Oranje, Handelsweg 14, 9301 ZN Roden

De klachtenfunctionaris

Ontvangt u zorg vanuit de Wet langdurige zorg, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenfunctionaris als u er met ons niet uit komt. Hij is onafhankelijk en bemiddelt. Hij probeert ons tot een gezamenlijke oplossing te laten komen en is hierbij onpartijdig.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via de volgende contactgegevens:

- Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg-jd.nl
- Per post: Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem t.n.v. de klachtenfunctionaris

De klachtencommissie

Ontvangt u zorg vanuit de WMO, dan kunt een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke klachtencommissie. Ze beoordelen de klacht op gegrondheid en doen hier een (schriftelijke) uitspraak over. De uitspraak is niet bindend, maar ze geven wel adviezen tot verbetering indien dat van toepassing is.

U kunt de klachtencommissie bereiken via de volgende contactgegevens:

- Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg-jd.nl
- Per post: Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem t.n.v. de klachtencommissie

De Geschillencommissie

Ontvangt u zorg vanuit de Wet langdurige zorg, dan kunt u nadat het proces met de klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, wenden tot de Geschillencommissie. Deze commissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en ze kunnen uitspraken doen over schadevergoedingen tot een bedrag van € 25.000,-. De uitspraak is bindend.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via de volgende contactgegevens:

- Per post: Geschillencommissie Algemeen Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag
- Kijk voor meer informatie ook op de website www.degeschillencommissie.nl

U kunt meer informatie opvragen over de externe regelingen bij de directie.