



*Klagen mag  
Klachten zijn waardevol*

*Nabij*

*Vertrouwd*

*Gastvrij*

## **Klagen mag!**

Wij doen er alles aan om tevreden klanten te krijgen en te houden. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over sommige onderdelen van onze dienstverlening.

Wij vinden het belangrijk dat wij dat van u te horen krijgen. Uw klacht is onze zorg. Want wij kunnen door uw klacht onze zorg- en dienstverlening verbeteren.

Daarom hopen wij dat u het aan ons wilt melden, wanneer u ontevreden bent.

Daar worden wij allemaal uiteindelijk beter van!

## Klagen is waardevol!

Mensen zijn vaak bang om te klagen. Bang dat medewerkers het ze niet in dank af zal nemen. Die angst is wel te begrijpen, maar niet nodig. Onze medewerker heeft geleerd dat op- of aanmerkingen van cliënten heel waardevol kunnen zijn en serieus moeten worden genomen.

Klagen betekent voor ons dat u als cliënt zich vrij voelt om uw wensen te uiten en durft te zeggen wat u vindt. En dat vinden wij waardevol! Schroom dus niet om te laten weten hoe dingen op u overkomen, en hoe u het graag anders zou willen. Dan kunnen we het er over hebben, en dat is vaak al het halve werk.





## **U mag klagen over alles...**

U mag klagen over alles wat het zorgcentrum voor u doet. Het kan gaan over aankleden, schoonmaken, het eten of over de manier waarop onze medewerkers u benaderen.

## **Wie mag er klagen?**

Iedereen die gebruik maakt van de diensten van ZZWD mag klagen. Als u het moeilijk vindt om zelf uw klachten naar voren te brengen, dan kunt u een familielid, vriend of kennis vragen om dit namens u te doen.

## **Hoe kunt u klagen?**

Klagen kan op veel manieren. Door er met anderen over te praten, door er een brief over te schrijven of door degene aan te spreken waar u een klacht over heeft.

## **Praten**

Het liefst willen wij dat u de betrokken medewerker aanspreekt. Met andere woorden: probeer de klacht op te lossen met de persoon om wie het gaat. Dat kan een verzorgende zijn, maar ook een teamleidster of het hoofd van een dienst.

Een rustig en goed gesprek kan al veel oplossen, zo is onze ervaring. Mocht het u niet lukken om zo'n gesprek met de betrokken medewerker te hebben, dan kan het ook met een leidinggevende of eventueel de directeur.

En mocht dat uiteindelijk niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een stap verder gaan door te spreken met de klachtenfunctionaris of door uw klacht voor te leggen aan een klachtencommissie.

## Klacht via de klachtenfunctionaris

Wij hebben een klachtenfunctionaris in dienst met wie u een klacht kunt bespreken. Deze functionaris is onafhankelijk, heeft een geheimhoudingsplicht en kan goed luisteren. Deze persoon kan met u bekijken hoe uw klacht het best kan worden aangepakt.

De klachtenfunctionaris kan bijvoorbeeld de betrokken medewerker vragen om schriftelijk te reageren op een klacht van uw kant. Of er kan een gesprek komen tussen de betrokkene en u, waarbij de klachtenfunctionaris aanwezig is als onafhankelijk gespreksleider.

Binnen 3 weken na ontvangst van uw klacht zal de klachtenfunctionaris met u contact opnemen over uw klacht.

Wanneer u niet tevreden bent over het resultaat kunt u overwegen om uw klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris kan u daarbij adviseren.

U kunt een afspraak maken met de klachtenfunctionaris via het algemene tel.nr. 088-96 84 000.



## **Klacht naar de klachtencommissie**

Deze commissie bestaat uit vijf personen die in staat zijn om te oordelen over klachten. Ze hebben geen binding met onze instelling en kunnen daardoor onafhankelijk en onpartijdig oordelen. U kunt bij hen een klacht schriftelijk indienen.

Een kort briefje waarin uw naam staat en een korte omschrijving van de klacht is voldoende.  
U kunt uw brief richten aan:

De voorzitter van de klachtencommissie van ZZWD  
Postbus 28  
7990 AA Dwingeloo.

Eventueel kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. De klachtencommissie kan naar aanleiding van klachten onder meer advies uitbrengen aan onze stichting om zaken in onze organisatie te veranderen.

### **En verder?**

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn de dichtstbijzijnde wegen voor het indienen van een klacht. En uiteraard hopen wij dat dit een route is die voor u tot een tevreden stemmend resultaat leidt. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u uw klacht ook aan andere instanties voorleggen.

Dat kan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg,  
Regio Noordoost, Postbus 392, 8000 AJ Zwolle.  
En verder staat de weg naar de rechter voor u open.  
De klachtenfunctionaris kan u over beide routes adviseren.

## Tot slot

Wij hopen van harte dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Maar wij hopen ook dat u het ons laat weten als u klachten heeft. Het liefst in een zo vroeg mogelijk stadium. Blijf niet te lang rondlopen met wat u heeft geraakt.

**Samen kunnen we  
er wat aan doen!**



Deze folder is gebaseerd op onze klachtenregeling. De volledige tekst is te lezen op de website [www.zzwd.nl](http://www.zzwd.nl) en via de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie van ZZWD op te vragen.

Klachtenfunctionaris

Te bereiken via telefoonnummer 088-96 84 000.

Klachtencommissie ZZWD

De voorzitter van de klachtencommissie van ZZWD

Postbus 28

7990 AA Dwingeloo

Klachtenfunctionaris

Te bereiken via telefoonnummer 088-96 84 000.

*Centraal adres*

**Weverslaan 1a  
7991 BN Dwingeloo**

**Postbus 28  
7990 AA Dwingeloo**

**Tel.: 088 - 96 84 000  
Fax: 088 - 96 84 002**

**info@zzwd.nl  
www.zzwd.nl**

*Nabij vertrouwd en gastvrij*

Deze folder is een uitgave van Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe (ZZWD)  
Tekstverzorging: Wordwerk Zwolle, 2014

*Nabij*

*Vertrouwd*

*Gastvrij*