



Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe

Klachtenfunctionaris

Jaarverslag
1-1-2023 tot 1-1-2024

Klachtenfunctionaris
Postbus 28
7990 AA Dwingeloo

Jaarverslag over 2023.
Klachtenfunctionaris Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe (ZZWD)

Algemeen

Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe (ZZWD) heeft voor de behandeling van klachten van bewoners (cliënten) in 2020 een nieuw klachtenreglement in het leven geroepen, toegespitst op de behandeling van klachten van cliënten door een externe klachtenfunctionaris (Het klachtenreglement ZZWD).

De functie van externe klachtenfunctionaris is ingesteld per 1-10-2020.
Voordien kende ZZWD een klachtencommissie. Deze commissie is per 1-10-2020 opgeheven.

Per 1-10-2022 is de heer mr. G. Wubs benoemd tot klachtenfunctionaris
Het bestuurssecretariaat ZZWD zorgt, in de persoon van mevrouw L. Veening, voor de administratieve ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

De taak van de klachtenfunctionaris kan als volgt worden weergegeven.

- a. Hij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. Hij helpt bewoners en hun vertegenwoordigers, dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

Ontvangen klachten

september 2023

In september 2023 is een klacht ingediend over de vergoeding van broodmaaltijden.
Hierover is door de klachtenfunctionaris een en andermaal telefonisch overleg gevoerd met klager en ZZWD, hetgeen erin heeft geresulteerd dat ZZWD, uit coulance-overwegingen, geen kosten in rekening heeft gebracht.
Klager is hiermee akkoord gegaan.

Hiermee is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.

De klachtenfunctionaris,

mr. G. Wubs



Verslag