

**Een klacht, en dan?**

U heeft een klacht, een verbeterpunt of een probleem.

In deze brochure wordt uitleg gegeven over de klachtenregeling van

**Beter Thuis Wonen Thuiszorg.**

**Wat is een klacht?**

Als cliënt kunt u eigenlijk over alles waar u niet tevreden over bent een klacht indienen. Ook wanneer u een probleem signaleert of een verbeterpunt ten aanzien van onze zorg- en dienstverlening wilt melden, dan horen wij dit graag.

Beter Thuis Wonen Thuiszorg ziet een klacht als een gratis advies om de zorgverlening nog verder te verbeteren.

**Wie mag klagen?**

Klagen staat vrij voor elke cliënt. Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die namens u een klacht indient. Dit kan mondeling of schriftelijk. Ook de nabestaande(n) van de cliënt kan (kunnen) een klacht indienen over een gedraging jegens de cliënt die reeds overleden is.

**Hoe dient u een klacht in?**

Wij willen u in eerste instantie vragen uw klacht met de betreffende medewerker te bespreken. In een open en eerlijk gesprek kan in de meeste gevallen wel al een oplossing worden gevonden. Mocht dit onvoldoende helpen, of als u het moeilijk vindt om rechtstreeks met betrokkene te praten, dan kunt u terecht bij één van de leidinggevenden. U kunt erop vertrouwen dat uw klacht serieus genomen zal worden.

Naast deze directe manier om uw klacht te bespreken, zijn er ook nog enkele andere mogelijkheden om uw klacht kenbaar te maken, bijvoorbeeld middels een brief of een meldingsformulier.

U kunt uw klacht kenbaar maken aan Beter Thuis Wonen Thuiszorg in een brief gericht aan de Management Assistente Directie.

Mocht u gebruik willen maken van een meldingsformulier, dan kunt u deze opvragen via ons algemene nummer 0528 – 341162 of via info@beter-thuis-wonen.nl

U kunt de brief of het meldingsformulier toesturen aan:

Beter Thuis Wonen Thuiszorg

t.a.v. de Management Assistente Directie

Kortewijkstraat 81

7906 BS Hoogeveen

U krijgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en wordt op de hoogte gesteld van de voortgang van de afhandeling of de oplossing van uw klacht.

Uw klacht wordt behandeld door de leidinggevende van het team waarvan u zorg krijgt. Zij kan daarin bijgestaan worden door de beleidsmedewerker.

U kunt er ook voor kiezen om de beleidsmedewerker te vragen in uw brief of middels het meldingsformulier om deze klacht zelf af te handelen. Bijvoorbeeld omdat u de leidinggevende al hebt gesproken en niet tot een oplossing bent gekomen waar u tevreden over bent.

**De externe klachtencommissie**

Wij zullen ons tot het uiterste inspannen om samen met u tot een oplossing van uw klacht te komen. Mocht dat onverhoopt toch niet lukken, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De contactgegevens van deze functionaris worden u ter hand gesteld als de interne procedure is doorlopen en niet naar tevredenheid is afgerond.

**Goed om te weten**

De klachtenregeling van Beter Thuis Wonen Thuiszorg voldoet aan de eisen van de Wet waarin het klachtrecht voor cliënten is vastgelegd. In deze regeling is onder andere ook vastgelegd binnen welke termijnen de verschillende stappen van de klachtafhandeling genomen moeten zijn. Ook is vastgelegd dat iedere klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Op de naleving van de regeling wordt toegezien door het managementteam.

Periodiek rapporteert Beter Thuis Wonen Thuiszorg over het aantal ontvangen klachten en de inhoud er van, vanzelfsprekend zonder namen te noemen.

De Cliëntenraad van Beter Thuis Wonen Thuiszorg ontvangt deze rapportage ook.

**Hebt u vragen?**

U kunt uw vragen als eerste stellen aan uw medewerker of aan de coördinator van het team waar van u de zorg ontvangt. Ook kunt u tijdens kantooruren, van maandag tot en met donderdag contact op nemen met de beleidsmedewerker op telefoonnummer 0528- 341162. U kunt ook bellen met het nummer dat in uw zorgmap staat vermeld.