



Een klacht, en dan?

U heeft een klacht, verbeterpunt of een probleem.

In deze klachtenfolder wordt kort uitleg gegeven over de klachtenregeling van Beter Thuis Wonen Thuiszorg. U kunt de uitgebreide regeling ook opvragen bij Beter Thuis Wonen.

Wat is een klacht?

Als client kunt u over alles waar u niet tevreden over bent een klacht indienen. Ook wanneer u een probleem signaleert of een verbeterpunt wilt melden over onze zorg- en dienstverlening, 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 een klacht indienen?

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

Hoe dient u een klacht in?

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

Indien u niet tevreden bent over de uitkomst, dan kunt u schriftelijk uw klacht kenbaar maken. Dit kan door een brief te schrijven, een e-mail te sturen of een gebruik te maken van het formulier op onze website.

U kunt uw email sturen naar: info@beter-thuis-wonen.nl

U kunt uw brief sturen naar:

Beter Thuis Wonen Thuiszorg
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Elbe 12
7908 HB 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 klachtenfunctionaris.



Beter Thuis Wonen

Thuiszorg

De externe klachtencommissie

Wij zullen ons tot het uiterste inspannen om samen met u tot een oplossing van uw klacht te komen. Mocht dit niet lukken, dan kan de client vertrouwenspersoon, een onafhankelijke persoon bemiddelen. Mocht dit onverhoopt toch niet lukken, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie. De contactgegevens van deze commissie 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 Kwaliteit, klachten en geschillen zorg* (Wkkgz). In deze regeling is onder andere ook vastgelegd binnen welke termijnen de verschillende stappen van de klachtenafhandeling genomen moeten zijn. Ook is vastgesteld dat iedere klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Op de naleving van de regeling wordt toegezien door de Raad van Bestuur. Periodiek rapporteert Beter Thuis Wonen Thuiszorg over het aantal ontvangen klachten en de inhoud ervan, vanzelfsprekend zonder namen te noemen. De Cliëntenraad van Beter Thuis Wonen Thuiszorg ontvangt deze rapportage ook.

Heeft u nog vragen?

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