

## KLACHTENFOLDER

U heeft een klacht, een verbeterpunt of een probleem. In deze klachtenfolder wordt uitleg gegeven over de klachtenregeling van Beter Thuis Wonen. U kunt deze regeling vinden op de website of opvragen bij Beter Thuis Wonen.

### **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 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 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 de leidinggevenden. U kunt erop vertrouwen dat uw klacht serieus genomen zal worden.

Indien u niet tevreden bent over de uitkomst, dan kunt u schriftelijk uw klacht kenbaar maken. Dit kan zonder dat de medewerker op de hoogte is. U kunt een brief te schrijven of een email te sturen of gebruik te maken van het formulier van de website.

**Uw email kunt u sturen naar [info@beter-thuis-wonen.nl](mailto:info@beter-thuis-wonen.nl)**

Uw brief kunt u sturen naar:

Beter Thuis Wonen  
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 binnen 6 weken afgehandeld door de klachtenfunctionaris.

### **Cliëntvertrouwenspersoon**

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 cliëntvertrouwenspersoon, een onafhankelijke persoon bemiddelen. Wilt u echter niet naar de klachtenfunctionaris, dan kunt u rechtstreeks naar de cliëntvertrouwenspersoon.

U kunt dan een email sturen naar **[Siny@adrmediator.nl](mailto:Siny@adrmediator.nl)**

### **De externe klachtencommissie**

Mocht dat onverhoopt toch niet lukken, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie. De contactgegevens:

Stichting Zorggeschil  
Postbus 24018  
3502 MA Utrecht

### **Goed om te weten**

De klachtenregeling van Beter Thuis Wonen 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 klachtafhandeling genomen moeten zijn. Ook is vastgelegd dat iedere klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

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

### **Vragen?**

U kunt uw vragen als eerste stellen aan uw medewerker of aan de leidinggevende 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 klachtenfunctionaris op telefoonnummer 0528-341162. U kunt ook bellen met het nummer dat in uw zorgdossier staat vermeld.