

Ik ben ontevreden, wat nu?

Samen met onze collega's zetten we ons in om de beste zorg te bieden. Toch is het mogelijk dat u soms niet tevreden bent over onze inzet. Zo kunt u bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop iemand van ons met u of uw naaste omgaat. Of waren er bij u vooraf andere verwachtingen over ons aanbod en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden u aan daar niet mee rond te blijven lopen maar uw klacht te melden. Hieronder informeren we u graag over hoe dat kan. Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris.

Klachtopvang

U meldt en bespreekt uw klacht met de medewerker op wie uw klacht betrekking heeft of de directie. Voor u kan het goed zijn daarbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren uw klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- neem iemand ter ondersteuning mee naar het gesprek.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weg genomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval kunt u terecht bij onze externe klachtenfunctionaris. Deze kunt u bereiken via het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ):

klachten@cbkz.nl

CBKZ t.a.v. klachtenfunctionaris Huize Anna B.V.

Antwoordnummer 570

4200 WB GORINCHEM

Tel. 0183-682829

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen bij uw klacht. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en kan u ook meer vertellen over de klachtenprocedure en eventuele vervolgmogelijkheden. Het doel van de behandeling door de klachtenfunctionaris is om samen met de organisatie tot een oplossing te komen voor uw klacht.

Geschillencommissie

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met de wijze waarop uw klacht is behandeld of dat u ontevreden bent over de uitkomst daarvan. In dat geval is er sprake van een geschil en kunt u dit geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Kleinschalige Zorgaanbieders waarbij wij zijn aangesloten. Voor meer informatie hierover verwijzen we u naar de website www.geschillenindezorg.nl.

Wilt u meer weten?

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar ons klachtenreglement. Deze kunt u opvragen via het contactformulier op onze website of via de klachtenfunctionaris. Hier zijn uiteraard voor u geen kosten aan verbonden.