

## Klachtenregeling

De Pastorie streeft naar een optimale zorg- en dienstverlening, helaas kan er wel eens wat fout gaan. Het blijft mensenwerk.

Indien u niet tevreden bent over de zorgverlening of andere zaken dan staat in deze folder welke stappen u kunt ondernemen.

### Klachtenfunctionaris

De Pastorie heeft intern een onafhankelijke klachtenfunctionaris geregeld waar u directe toegang tot heeft. U kunt gratis advies vragen als u ergens ontevreden over bent of als u een klacht heeft. Dit kan schriftelijk of mondeling.

Taken van de klachtenfunctionaris:

- Het geven van informatie en advies aan de organisatie en bewoner / contactpersoon om tot een oplossing te komen.
- Zij kan bij uw klacht bemiddelen door bijvoorbeeld een gesprek te regelen tussen u en de zorgverlener / directeur.
- U helpen welke stappen u kunt doorlopen voor het oplossen van uw klacht.
- Procesbewaking; of de klacht binnen de wettelijke termijnen wordt afgehandeld.

De klachtenfunctionaris kiest geen partij en doet geen uitspraak over uw klacht maar kan u begeleiden in het gehele proces.

Onze klachtenfunctionaris:

Maaïke Beelen, beleids-kwaliteitsfunctionaris

Telefoonnummer: 0492-218218

Email: [m.beelen@pastorie-aarlerixtel.nl](mailto:m.beelen@pastorie-aarlerixtel.nl)

Aanwezig op dinsdag, woensdag en donderdag

### Procedure

#### Stap 1.

U meldt uw klacht bij een zorgmedewerker of de klachtenfunctionaris.

Misschien kan hij of zij uw klacht snel en eenvoudig verhelpen. Een zorgmedewerker vult het klachtenformulier in en geeft dit af bij de beleids-kwaliteitsmedewerker, ook als de klacht tot tevredenheid is opgelost.

#### Stap 2.

Is naar uw mening uw klacht na het gesprek met de zorgmedewerker niet of onvoldoende opgelost? Dan kunt u (eventueel samen met de klachtenfunctionaris) het Hoofd Zorg of de directeur inschakelen. Zij ondersteunt u bij de verdere afhandeling van de klacht.

Binnen vijf werkdagen neemt het Hoofd Zorg of de directeur contact met u op om een afspraak te maken voor een gesprek. Tijdens dit gesprek vertelt u wat er is gebeurd en waarom u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Uiteraard kan ook een familielid of contactpersoon bij dit gesprek aanwezig zijn. Het Hoofd Zorg of de directeur maakt een verslag van het gesprek en stuurt u dit toe. Vervolgens praat zij ook met de betrokken medewerker(s). Op basis van deze gesprekken beoordeelt zij de situatie. Binnen vier weken nadat u het Hoofd zorg of de directeur voor het eerst heeft gesproken, ontvangt u een brief. Hierin staat een voorstel voor een oplossing van uw klacht.

### **Stap 3.**

Bent u het niet eens met de oplossing? Dan kunt u een onafhankelijke geschillencommissie inschakelen.

#### **Geschillencommissie**

Mocht u toch niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht door de medewerker/ directeur dan kunt u een officiële klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie.

In de Wet Kwaliteit Klacht en Geschillen zorg is het vastgelegd dat een zorgorganisatie zich aansluit bij een onafhankelijke geschillencommissie.

U kunt bij deze geschillencommissie terecht voor bijvoorbeeld:

- Als er geen regeling is getroffen of deze niet voldoet aan de wettelijke eisen.
- Als u vindt dat de zorgmedewerker / directeur van de Pastorie zich niet aan de klachtenregeling houdt. Bijvoorbeeld niet binnen 6 weken schriftelijk reageren.
- Als u niet tevreden bent over de schriftelijke reactie van de Pastorie op de klacht.

U kunt uw klacht alleen voorleggen aan de geschillencommissie als u de klacht eerst kenbaar heeft gemaakt bij de Pastorie. U kunt de gegevens van de geschillencommissie via de klachtenfunctionaris verkrijgen.

Binnen 6 maanden doet de geschillencommissie een uitspraak over uw klacht. Deze uitspraak is bindend voor alle partijen.