



Klachtencommissie  
**Zeeland**





## Een goede klachtenregeling

Voor een nog betere zorg- en dienstverlening is een aantal Zeeuwse organisaties aangesloten bij de Klachtencommissie Zeeland. Zij hebben gezamenlijk een klachtenregeling opgesteld. Daarin staat hoe de organisaties omgaan met klachten en hoe de Klachtencommissie Zeeland werkt.

*In deze brochure kunt u lezen hoe u van deze klachtenregeling gebruik kunt maken.*

### MELD UW KLACHT!

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het

verbeteren van de zorgverlening. Klachten kunnen worden gezien als suggesties voor verbetering. Bij klagen speelt nog iets anders. Wanneer mensen een klacht uiten, zijn ze vaak bang dat hen dit niet in dank wordt afgenomen door de medewerkers. Blijft een medewerker wel even aardig? Kun je een dag later wel helemaal op ze rekenen? En dan wordt de onvrede vaak ingeslikt. De angst voor de reactie van de medewerkers is misschien begrijpelijk, maar niet terecht. Open aanmerkingen van bewoners/cliënten kunnen juist waardevol zijn. Een medewerker hoort dan wat er leeft en hoe de zorg beter kan. Klagen is dus niet ruzie zoeken of moeilijkheden maken, maar wensen uiten of durven zeggen wat u vindt.

## Voor wie is de regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van de organisaties.

Dat zijn bijvoorbeeld:

- bewoners/cliënten die in een (woon) zorginstelling verblijven;
- bewoners van aanleunwoningen;
- cliënten uit de wijk die thuis zorg ontvangen.

### WAAROVER KUNT U KLAGEN?

Eigenlijk over alles wat met de zorg- en dienstverlening van de organisatie te maken heeft. Bijvoorbeeld: de dagelijkse zorg, de toegepaste behandeling of verpleging, de voeding, schoonmaak, wasserij, uw woonruimte of de wijze waarop medewerkers met u omgaan.





## PROBEER EERST ZELF DE KLACHT OP TE LOSSEN

Probeer uw onvrede eerst te bespreken met de persoon die er direct bij betrokken is om samen tot een oplossing te komen. Als dat niet gaat, kunt u ook een andere medewerker benaderen zoals bijvoorbeeld de leidinggevende, klachtenfunctionaris of (locatie)manager. Een rustig en goed gesprek lost vaak al veel op. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Zeeland of rechtstreeks bij de raad van bestuur.

## KLACHTENFUNCTIONARIS

Alle deelnemende organisaties hebben een klachtenfunctionaris aangesteld. Hij/zij zorgt voor de eerste opvang van klachten en kan bemiddelen. Hij/zij is onafhankelijk, kan goed luisteren en is makkelijk bereikbaar. U kunt, bij wijze van spreken, zo bij hem of haar binnenstappen om uw verhaal te doen. Zo kunnen veel klachten op informele wijze worden opgelost.

*De naam en het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris staat op het inlegvel bij deze brochure.*

# Wat doet de Klachtencommissie Zeeland?

De klachtencommissie gaat na wat er aan de hand is en bekijkt hoe de klacht kan worden opgelost. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk en met grote zorg.

## WIE ZITTEN ER IN DE KLACHTENCOMMISSIE ZEELAND?

De klachtencommissie bestaat uit personen die in staat zijn om onpartijdig te oordelen over klachten. Daar zijn zij deskundig in.

*Hun namen staan op het inlegvel bij deze brochure.*

## HOE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN BIJ KLACHTENCOMMISSIE ZEELAND?

U moet een klacht schriftelijk of per e-mail indienen, bij voorkeur met gebruikmaking van het klachtmeldingsformulier, dat u op kunt vragen bij het secretariaat. Adresgegevens vindt u op de achterzijde van deze brochure.





## Wat gebeurt er nadat u een klacht hebt ingediend?

U ontvangt een brief van de klachtencommissie waarmee de ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en waarin de verdere gang van zaken wordt uitgelegd.

### DE COMMISSIE GEEFT EEN ADVIES

Zo snel mogelijk na het in behandeling nemen van uw klacht krijgt u een brief waarin de commissie haar mening geeft over de ingediende klacht of waarin u wordt uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. De commissie adviseert de raad van bestuur over de beoordeling van de klacht en over eventueel te nemen maatregelen. De raad van bestuur

beoordeelt de klacht op basis van dit advies en laat de commissie weten of naar aanleiding daarvan maatregelen zullen worden genomen. U wordt daar schriftelijk van op de hoogte gebracht.

### DE WEG NAAR EEN LANDELIJKE ORGANISATIE BLIJFT OPEN

De gemakkelijkste weg voor het indienen van een klacht is via de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Maar u kunt uw klacht ook aan andere, landelijke instanties voorleggen. Verder staat te allen tijde de weg naar de rechter open. De klachtenfunctionaris kan u hierbij adviseren.

“de klachtencommissie  
bestaat uit personen die  
in staat zijn om **onpartijdig**  
te oordelen over klachten”





## Klachtencommissie Zeeland

**Postadres:**

Klachtencommissie Zeeland

p/a ViaZorg

Stationspark 2

4462 DZ Goes

E: [klachtencommissiezeeland@viazorg.nl](mailto:klachtencommissiezeeland@viazorg.nl)

T: 0113- 25 00 73