

Een klacht?
Laat het ons weten!



www.zorgpension.org

052018





Een klacht? Laat het ons weten!

Het Zorgpension streeft ernaar gasten een aangenaam en gastvrij verblijf te bieden. Onze medewerkers doen er alles aan om u de zorg en ondersteuning te geven die nodig is. Toch kan het gebeuren dat u opmerkingen heeft over onze dienstverlening. Wij nodigen u uit om vragen, wensen of klachten tijdig met ons te bespreken.

Laat het ons weten!

Wij raden u aan om een klacht in eerste instantie te bespreken met de medewerker die betrokken is bij uw behandeling of verzorging. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als u hem of haar daarop wijst. Voor ons betekent uw klacht een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren. U kunt van onze medewerkers verwachten dat zij serieus op uw vraag, opmerking of klacht ingaan.

De klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkene(n)? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

Vertrouwelijk

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar zoekt naar een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming.

Wanneer u een klacht voorlegt aan de klachtenfunctionaris, wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen te noemen, in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Contact

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

- ☎ 06 25 06 79 56
- ✉ klachten@zorgpension.org
- ✉ Zorgpension
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 571
2800 AN Gouda

Formele klachten

Zoals in de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) is vastgelegd, streeft het Zorgpension ernaar klachten zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen. Lukt dit niet of wilt u een oordeel ofwel een uitspraak over de klacht, dan kunt u een formele klacht indienen. Formele klachten dienen schriftelijk ingediend te worden. U kunt hierbij ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris.

Behandeling formele klachten

Formele klachten worden in behandeling genomen door de directeur van het Zorgpension. Deze doet uiteindelijk ook een uitspraak over de klacht. De directeur voert hierbij onderzoek uit naar de aard van de klacht en kan zich laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen.

Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit het klachtenreglement van het Zorgpension.

Landelijke geschillencommissie

Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw klacht wordt dan een geschil. De klachtenfunctionaris kan u hier meer over vertellen. Of kijk op www.degeschillencommissie.nl voor meer informatie.