

De Regionale

Klachtencommissie

Het is ook mogelijk om uw klacht te laten behandelen door een onafhankelijke externe commissie: de Regionale Klachtencommissie verpleeg- en verzorgingshuizen. Na ontvangst van de klacht beoordeelt de commissie of deze ontvankelijk is. Als de klacht in behandeling wordt genomen hoort de commissie zowel de klager als de aangeklaagde. De klachtencommissie spreekt een oordeel uit over de klacht. Daarbij zijn drie uitkomsten mogelijk: de klacht is gegrond, ongegrond of deels gegrond. De commissie laat schriftelijk weten waarop haar oordeel is gebaseerd aan de klager, aangeklaagde en de directeur. De directeur beslist vervolgens welke maatregelen er genomen worden.

Regionale Klachtencommissie

Secretariaat
Regionale Klachtencommissie
Postbus 5048
5004 EA Tilburg

Geheimhouding

Natuurlijk respecteren zowel de klachtenfunctionaris als de Regionale Klachtencommissie wat in vertrouwen is medegedeeld. U kunt daarvan op aan.

De klachtenfunctionaris maakt - zonder namen te noemen - elk kwartaal een verslag voor de directeur en de cliëntenraad van de locatie.

Naar aanleiding van het verslag kan een locatie ten aanzien van veelvoorkomende klachten actie ondernemen.

De Wever

Dr. Deelenlaan 6
5042 AD Tilburg
Postbus 1173
5004 BD Tilburg
T 013 464 41 00

www.deweever.nl



De Wever

verzorging, verpleging,
reactivering en thuiszorg

*'Zeg het ons
gerust'*

*De
Klachtenregeling
voor Cliënten*

Klachtenregeling

We doen als Wever ons uiterste best het u naar de zin te maken. Maar soms lukt dat niet of gaat er iets mis.

Dan kan het zijn dat u de behoefte hebt daarover te praten. Met de direct betrokkene of, als dat moeilijk is, met de klachtenfunctionaris.

Om dat goed te regelen beschikt De Wever over een klachtenregeling voor al haar cliënten.

Zeg het ons gerust!

Iedere uiting van onvrede die samenhangt met onze zorg, behandeling of diensten beschouwen we als een klacht. Zeg het ons dus, als u iets dwarszit.

Het beste is dat uzelf of uw contactpersoon contact opneemt met de direct betrokkene. Bespreek wat er is misgegaan en wat uw verwachtingen zijn. U kunt dan samen overleggen hoe het beter kan. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden en klachten.

De Klachtenfunctionaris

Het kan zijn dat u er in het directe contact niet samen uitkomt. Of dat u niet rechtstreeks kunt, durft of wilt zeggen wat u van de situatie vindt. U, of iemand anders namens u, kan dan de hulp inschakelen van de klachtenfunctionaris. Die buigt zich, als onafhankelijk persoon, over uw klacht.

Hij of zij zal naar u luisteren en proberen u verder te helpen. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris ook bemiddelen. In overleg met u spreekt hij of zij af wat er gaat gebeuren.

Hoe komt u in contact met de Klachtenfunctionaris?

U kunt in contact komen met de klachtenfunctionaris door het invullen van een klachtenkaart. Die vindt u naast de klachtenbus op uw locatie. In deze bus kunt u uw kaart deponeren. De klachtenfunctionaris neemt dan binnen vijf werkdagen zelf contact met u op.

Waar vindt u de klachtenregeling?

De volledige tekst van de Klachtenregeling vindt u op onze website www.dewever.nl onder 'Folders'. Vervolgens kiest u voor regelingen en reglementen.