



# Vrienden van de Zorg

Zorgtrajecten naar zelfstandigheid

---

## klachtenprocedure

### Klachtenprocedure:

Vrienden van de Zorg probeert zorg van goede kwaliteit te leveren. Helaas gaat er soms wel iets mis of lopen de zaken niet zoals u dat verwacht. Het kan dan zo zijn, dat er een klacht ontstaat. Bij veel mensen heeft klagen 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 zorg- en dienstverlening.

### Wat is een klacht?

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict. Dit willen wij juist voorkomen. Graag horen wij van u vroegtijdig wat u vindt dat Vrienden van de Zorg niet goed doet. Juist als uw klacht nog 'klein' is, hopen we dat u naar ons toekomt om het met ons te bespreken. Dan kan direct gezocht worden naar een oplossing en hoeven klachten niet opgekropt te worden of over te gaan in een conflictsituatie.

### Wie kunnen klachten indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard zijn dit de cliënten en de medewerkers, maar ook naastbetrokkenen, stagiaires, vrijwilligers en omwonenden.

### Klacht persoonlijk bespreken met de betrokkenen

Het kan behoorlijk lastig zijn voor u om uw onvrede open en eerlijk op tafel te leggen. U kunt het gevoel hebben dat u in een afhankelijke positie zit. Ook kunt u geëmotioneerd zijn door het gebeurde. Of u voelt zich onzeker, omdat er onduidelijkheid is over het verloop van de begeleiding en/of zorgverlening. Toch heeft het voor u veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. De medewerker zal zijn reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als Vrienden van de Zorg inderdaad een fout heeft gemaakt, krijgt deze op dat moment zelf eerst de kans om uitleg te geven. Soms ook blijkt dat er sprake is geweest van een misverstand. In een gesprek kan dat worden opgehelderd.

### Vraag zo nodig hulp

Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een ouder, partner, familielid of goede vriend. Soms is het ook zinvol als de vertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris (monique, +31 6 24615564 Email: monique@vriendenvandezorg.nl) van Vrienden van de Zorg bij het gesprek aanwezig is.

Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van VriendenvandeZorg.

Naar klachtenfunctionaris: Monique Nelissen, tel: 06-24615564.

### Registratie

De medewerker of de leidinggevende zal de klacht die u met hem/haar bespreekt registreren. Binnen Vrienden van de Zorg is een formulier beschikbaar om klachten te registreren. Dit ondersteunt een goede klachtenbehandeling en andere medewerkers kunnen ook leren van hetgeen u aangeeft.



# Vrienden van de Zorg

Zorgtrajecten naar zelfstandigheid

---

## Niet in dossier

Klachtbrieven en verslagen of stukken van klachtenprocedures worden opgeslagen in een apart klachtendossier. Betreft het een klacht van een cliënt, dan mogen alleen zaken worden opgetekend in zijn dossier die gaan over afspraken rondom de begeleiding en/of zorgverlening die naar aanleiding van een klachtgesprek zijn gemaakt.

Contactgegevens: klachten@vriendenvandezorg.nl

## Klacht via klachtenportaal| Zorg

- Schrijf een brief naar klachtenportaal Zorg, onze externe , onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
  1. De naam, adres en telefoonnummer van VriendenvandeZorg en het onderwerp van de klacht en/of de persoon over wie je een klacht indient.
  2. Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
  3. De reden waarom je hier een klacht over hebt
  4. Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen: stuur je brief naar klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen

Wat er vervolgens met je klacht gaat gebeuren kun je lezen op de website van klachtenprotaalzorg, bij klachtenprocedure. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij ons langs komt om meer informatie te vragen aan jou en of aan de teamleider.