



Klachtenfolder
Voor cliënten en
cliëntvertegenwoordigers



**DE
BELVERTS
HOEVE**

begeleid wonen, leren & werken



De Belvertshoeve vindt goede kwaliteit van zorg belangrijk. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent of dat je het ergens niet mee eens bent. Wij streven ernaar om de oorzaak van een klacht zo goed mogelijk weg te nemen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

In onderstaand stroomschema staat wat je kunt doen als je ontevreden bent of een klacht hebt.

De klachtenprocedure

Stap 1: Praat met woonbegeleiding, coördinator of manager

Praat me jouw persoonlijk begeleider of de veroorzaker als je niet tevreden bent over de zorg of begeleiding. Vaak leidt praten tot een oplossing. Vind je het moeilijk om je ongenoegen direct te bespreken met de woonbegeleiding of persoonlijk begeleider dan kun je ondersteuning vragen aan de coördinator of zorgmanager.

Stap 2: interne klacht

Zijn er meerdere gesprekken of acties nodig, dan spreken we van een interne klacht. Dit geldt ook voor klachten die schriftelijk worden gemeld aan manager of directie.

Stap 3: Inschakelen klachtenfunctionaris

Is jouw probleem niet naar tevredenheid opgelost door de woonbegeleiding en/of coördinator en/of manager? Dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Hij/zij gaat met je in gesprek en probeert samen met de betrokken partijen een oplossing te vinden voor je klacht.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Naam: Jos Nouwens

Telefoon: 013-5299705

E-mail: j.nouwens@belvertshoeve.nl

Stap 4: Indienen van klacht buiten de organisatie

Wanneer er ook met de klachtenfunctionaris geen oplossing gevonden wordt zal deze jouw doorverwijzen naar personen buiten de organisatie die jouw kunnen helpen. De aard van jouw klacht en indicatie zullen bepalen wat de volgende stap is.

Je bent vrij om een klacht in te dienen bij de regionale klachtencommissie. De regionale klachtencommissie behandelt klachten van algemene aard die vallen onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Contactgegevens Regionale Klachtencommissie

Postadres: Bredaseweg 412, 5037 LH Tilburg
Telefoon: 06-15537413 (elke maandag van 10.u-12.u)
E-mail: info@regionaleklachtencommissie.nl

Stichting de Belvertshoeve is aangesloten bij een externe geschilleninstantie. Als bovenstaande stappen niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing, dan kun je nog naar de externe geschilleninstantie.

Contactgegevens Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Telefoon: 070 - 31 05 371
E-mail: registrant@degeschillencommissie.nl
Website: www.degeschillencommissie.nl