



deBreedonk
WOON-ZORGCENTRA

**Wat te doen bij een klacht
of vragen over de zorg?**

**Informatie voor cliënten
locatie Mastbos**

Wat te doen bij een klacht?

De medewerkers van deBreedonk doen hun best om het u naar de zin te maken. Wij vragen naar uw wensen en we maken afspraken hoe wij u kunnen helpen. De afspraken schrijven we op in het zorgleefplan dat in uw bezit is. Dit alles doen wij in alle redelijkheid, voor zover de mogelijkheden het toelaten. Het kan echter zijn dat u niet tevreden bent. U vindt bijvoorbeeld dat de afspraken niet (goed) worden nagekomen of u bent van mening dat u lang moet wachten als u hulp nodig heeft. Ook kan het gebeuren dat de schoonmaak of de was volgens u niet goed wordt gedaan of dat de maaltijden die u heeft besteld niet naar uw zin zijn. Het kan ook zijn dat u vindt dat u niet correct of zelfs onbeleefd wordt bejegend. In die gevallen is het belangrijk dat u of uw naaste ons daarover aanspreekt.

Spreek medewerkers of leidinggevenden aan

Om te beginnen is het verstandig uw klacht door te geven aan degenen die er direct mee te maken hebben. Meestal zijn dat de medewerkers van de verzorging en de facilitaire dienst. U kunt ook hun leidinggevenden inschakelen. Vaak zullen zij uw klacht kunnen verhelpen. Hoe eerder u ermee komt, hoe gemakkelijker het is om een oplossing te bedenken, zo leert de ervaring.

Vertrouwenspersoon voor cliënten

Het kan echter gebeuren dat de klacht in uw beleving niet goed wordt opgevangen. Het kan voorkomen dat u het moeilijk vindt, of onverstandig, om de klacht met de verantwoordelijke medewerkers of hun leidinggevenden te bespreken. Misschien heeft u behoefte aan een luisterend oor, een onafhankelijk persoon die goed kan bemiddelen, die in overleg met alle partijen een oplossing zoekt. Dat is onze vertrouwenspersoon voor cliënten, de heer Kees Broks. Hij vangt klachten op die niet onmiddellijk kunnen worden opgelost. Hieronder staat een foto van de vertrouwenspersoon voor cliënten.



Kees Broks, vertrouwenspersoon

U kunt Kees Broks bellen, schrijven of een e-mail sturen. Het telefoonnummer van Kees Broks is: 06-21833775 of 0032-33154029. Zijn postadres is: Dreef 85-A, bus 9, B-2328 HOOGSTRATEN. U kunt hem ook een e-mail sturen: cjmbroks@skynet.be. De receptie of het secretariaat zullen u graag helpen als u er niet uitkomt.

Klachtencommissie voor officiële klachten

Als het niet lukt om de klacht te verhelpen via de direct betrokken medewerkers en ook niet via de vertrouwenspersoon voor cliënten, dan kunt u een officiële klacht indienen. deBreedonk is aangesloten bij een regionale klachtencommissie, die uw klachten objectief onderzoekt en uitspraak kan doen. U kunt de commissie schriftelijk benaderen: Kantoorvilla Bellevue, Liesboslaan 8, 4813 EC Breda, t.a.v. J.T.M. Breeuwer, ambtelijk secretaris.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Als u een klacht indient, op welke manier dan ook en bij wie dan ook, houden we altijd rekening met uw privacy. We bespreken uw klacht alleen met degenen die er iets aan kunnen doen. Niemand anders wordt erover ingelicht. Bovendien garanderen wij dat het geen vervelende gevolgen voor u heeft als u een klacht indient.

Tot slot

Wij hopen natuurlijk dat u tevreden bent over de service die wij bieden. We hopen dat u dit vertelt aan uw familie en kennissen. Maar als dat niet zo is, als u ontevreden bent, horen wij het graag. Wacht er niet te lang mee. Wij beschouwen een klacht als een gratis advies. Wellicht dat u ons kunt vertellen hoe wij het beter kunnen doen. Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

deBreedonk, locatie Mastbos

Willem van Oranjelaan 17
4837 AJ BREDA

deBreedonk, locatie Molenstaete

Pels Rijckenpark 1
4817 CZ BREDA

deBreedonk, locatie Heksenwiel

Heksenwiellaan 2
4823 HA BREDA

Contactgegevens deBreedonk

T: 076-5654250 (Receptie)

T: 076-5609009 (Cliënt Service Bureau)

F: 076-5609990

E: info@breedonk.nl

W: www.breedonk.nl