



deBreedonk
WOON-ZORGCENTRA

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

**Informatie voor cliënten
locatie Molenstaete**

Wat te doen als u vragen heeft over de zorgverlening?

De medewerkers van deBreedonk doen hun best om het de bewoners naar de zin te maken. Wij vragen via de contactpersonen naar de wensen van de bewoners en we maken afspraken over hoe wij hen kunnen helpen. De afspraken schrijven we op in het zorgleefplan. Het kan zijn dat er bijzondere wensen zijn, dat er zaken voor u onduidelijk zijn of zelfs dat u niet tevreden bent. In die gevallen is het belangrijk dat u daar met ons over spreekt.

Spreek met medewerkers of leidinggevenden

Om te beginnen is het verstandig om van gedachten te wisselen met degenen die er direct mee te maken hebben. Meestal zijn dat de medewerkers van de groepswoonings. U kunt ook met hun leidinggevenden het gesprek aangaan. Hoe eerder u komt met datgene wat u bezig houdt, hoe gemakkelijker het is om een oplossing te bedenken of met wensen rekening te houden, zo leert de ervaring.

Vertrouwenspersoon voor de bewoners en hun vertegenwoordigers

Het kan echter gebeuren dat datgene wat u hebt willen bespreken in uw beleving niet goed wordt opgevangen. Het kan voorkomen dat u het moeilijk vindt, of onverstandig, om zaken met de verantwoordelijke medewerkers of hun leidinggevenden te bespreken. Misschien heeft u behoefte aan een luisterend oor, een onafhankelijk persoon die goed kan meedenken en die goed kan bemiddelen als er iets aan de orde is waarvoor overleg met diverse partijen nodig is om tot een oplossing te komen. In dat geval kunt u zich wenden tot onze vertrouwenspersoon, mevrouw Liesbeth van Dorsselaer. Zij is als maatschappelijk werkster bekend met verpleeghuiszorg.

De vertrouwenspersoon behartigt de belangen van uw naaste. Zij doet niets zonder uw toestemming. Zij heeft een geheimhoudingsplicht, wat betekent dat zij zonder uw toestemming niet met anderen over uw vraag of klacht praat. Daarnaast is de vertrouwenspersoon onafhankelijk.

U kunt Liesbeth van Dorsselaer bereiken door een e-mail te sturen naar liesa3@mail.com. Als dit om wat voor reden dan ook niet lukt, kunt u aan het directiesecretariaat vragen om deze mail voor u te versturen. Het secretariaat is te bereiken op 076-5609045. Liesbeth neemt na ontvangst van de mail binnen een week contact met u op.

Klachtencommissie voor officiële klachten

Als u een klacht heeft geuit en het niet lukt om deze klacht via de direct betrokken medewerkers of de vertrouwenspersoon te verhelpen, dan kunt u een officiële klacht indienen. deBreedonk is aangesloten bij de 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 uw naaste heeft als u een klacht indient.

Tot slot

Wij hopen natuurlijk dat u tevreden bent over de zorg die wij bieden. We hopen dat u dit vertelt aan uw familie en kennissen. Maar als dat niet zo is, als u vragen of kritische kanttekening heeft, 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