



## **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. Bejegening is de manier waarop de medewerkers in deBreedonk met u omgaan, de wijze waarop zij u tegemoet treden. Het gaat om een gewenste, professionele manier van omgaan met de cliënt. Die moet aansluiten bij uw wensen, uw vragen en uw behoeften.

Natuurlijk willen wij graag dat u tevreden bent. Dat is voor iedereen fijn. Wij stellen het op prijs als u aangeeft waar u niet tevreden over bent. Wij kunnen daarvan leren, zodat het voor u en andere cliënten beter wordt.

Op de volgende pagina's beschrijven wij de stappen die u kunt ondernemen. Het staat u vanzelfsprekend vrij om zelf te bepalen bij wie u uw klacht wenst neer te leggen.

### **Bespreek uw klacht met de medewerker**

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. Van de medewerker wordt verwacht dat deze actief reageert op een klacht. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen.

### **Bespreek uw klacht met de leidinggevende van de medewerker**

Als u en de medewerker er samen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de eindverantwoordelijke van de locatie of de thuiszorg. De persoon zal allereerst luisteren naar uw klacht en vervolgens samen met u kijken naar een passende oplossing. Zo nodig bemiddelt deze persoon tussen u en de medewerker waar de klacht over gaat.

### **Richt een schriftelijke klacht aan de Raad van Bestuur van deBreedonk**

Leidt het contact met de eindverantwoordelijke ook niet tot het juiste resultaat, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Er wordt contact met u opgenomen om verdere afspraken te maken. Samen bespreekt u hoe de klacht kan worden opgelost.

Op het moment dat u een klacht indient bij de Raad van Bestuur, dan is deze verplicht de klacht te registreren en verslag te doen van het verloop van het oplossen van de klacht. Op deze registratie is de privacywetgeving van toepassing. De gegevens worden anoniem verwerkt in het jaardocument.

## **Wendt u tot de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon voor cliënten**

Het kan gebeuren dat de klacht in uw beleving niet goed wordt opgevangen. Het kan ook 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. In dat geval kun u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon voor cliënten, mevrouw Kuijs.

De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon heeft geheim-houdingsplicht en zal zonder overleg met u de klacht niet doorgeven aan anderen. Zij kan, als u dat wenst, bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker. Zij kan u ook helpen bij het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie.

U kunt mevrouw Kuijs e-mailen, schrijven of bellen. Ze is per e-mail bereikbaar via: [fleurkuys@hotmail.com](mailto:fleurkuys@hotmail.com). Als u liever een brief stuurt, kunt u deze richten aan deBreedonk t.a.v. mevrouw F. Kuijs. Mevrouw Kuijs neemt na ontvangst van uw melding binnen een week contact met u op. Telefonisch is mevrouw Kuijs bereikbaar op 06 - 12 44 23 02.

De dames van de servicebalie of het secretariaat helpen u graag als u er zelf niet uitkomt.

## **Richt uw klacht tot de Klachtencommissie voor officiële klachten**

Als het niet lukt om de klacht te verhelpen via de direct betrokken medewerkers, de eindverantwoordelijke van de locatie of de thuiszorg, de Raad van Bestuur en ook niet via de klachtenfunctionaris/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:

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.  
T.a.v. H. Martens, ambtelijk secretaris  
Postbus 9630  
4801 LS Breda  
Mail: [helma.martens@benoe.nl](mailto:helma.martens@benoe.nl)

### **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.

#### Locatie Mastbos

Willem van Oranjelaan 17  
4837 AJ Breda

#### Locatie Molenstaete

Pels Rijckenpark 1  
4817 CZ Breda

#### Locatie Heksenwiel

Heksenwiellaan 2  
4823 HA Breda

#### Contactgegevens deBreedonk

T: +31(0)76 – 565 42 50 (Servicebalie)

T: +31(0)76 – 560 90 09 (Cliënt Service Bureau)

F: +31(0)76 – 560 99 90

E: [info@breedonk.nl](mailto:info@breedonk.nl)

[www.breedonk.nl](http://www.breedonk.nl)

December 2016

