

# Klachten? + Laat het weten!



Wij vinden het belangrijk om open en eerlijk met elkaar om te gaan en niet rond te blijven lopen met vragen of klachten, maar deze met elkaar te bespreken. Zo kunnen we eventuele problemen in goed overleg en met wederzijds begrip oplossen.

Als we er op deze manier niet uitkomen met elkaar, is het mogelijk een klacht bij ons in te dienen. Hierover leest u meer in deze folder.



# Klachten

## Welkom thuis!

Wij zijn een christelijk huis dat als een gezin wil zijn voor iedereen die woont of werkt bij de Westerkim. De belofte 'Welkom Thuis!' willen we elke dag opnieuw waarmaken. Hoewel iedereen bij de Westerkim zijn best doet de belofte waar te maken, kunnen er altijd verbeterpunten zichtbaar worden.

Daarom beschikt de Westerkim over het formulier 'melding ter verbetering' (te vinden bij de wand naast de receptie of te downloaden via de website).

Wanneer er echter sprake is van een klacht, is de officiële schriftelijke klachtenregeling, gebaseerd op de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg en de modelklachtenregeling voor zorgaanbieders, die tot stand is gekomen in overleg tussen ActiZ en LOC, van toepassing.

We lichten hem hieronder nader toe.

## Bij wie kunt u een klacht indienen

Eventuele problemen willen we in goed overleg en met wederzijds begrip oplossen. Als we er op deze manier met elkaar niet uitkomen, kan de klachtenfunctionaris u helpen met advies of om uw klacht te beschrijven. U of uw (wettelijke) vertegenwoordiger kunnen ook een schriftelijke klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze kan u helpen de klacht bespreekbaar te maken als u dat wilt. Een klacht indienen kan via een medewerker, teamleider of bij de klachtenfunctionaris zelf. De mede-

werker of teamleider kan uw gegevens doorgeven aan de klachtenfunctionaris. Deze neemt dan contact met u op.

Kortom: ú bent het die bepaalt wat er met uw klacht gedaan wordt en welke ondersteuning u wilt.

## Waarover kunt een klacht indienen

Over alle zaken waar u als cliënt niet tevreden over bent. Wij kunnen een klacht mogelijk niet altijd verhelpen of veranderen, bijvoorbeeld wanneer deze veroorzaakt wordt door wet- en regelgeving. Maar wij willen dan wel uw klacht hierover vernemen.

## Hoe een klacht indienen

U kunt telefonisch, schriftelijk of via e-mail contact met de klachtenfunctionaris opnemen. Deze is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht.

## Contact

### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is telefonisch en schriftelijk bereikbaar via de Westerkim. Correspondentie kunt u richten aan de klachtenfunctionaris, o.v.v. de omschrijving: 'VERTROUWELIJK'. Een mail stuurt u naar:

[klacht@westerkim.nl](mailto:klacht@westerkim.nl)

Klachtenfunctionaris is mw I. van Room. Zij is aanwezig op maandag, dinsdag en donderdag van 9.00-15.00 uur.

### De Westerkim

Bosboomstraat 26  
7901 CN Hoogeveen

### Telefoon

0528 - 26 40 38

### E-mail:

[info@westerkim.nl](mailto:info@westerkim.nl)

### Internet:

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