



## Heeft u klachten?

### **U bent niet tevreden over ons? Laat het ons alstublieft weten!**

Als bewoner staat u centraal bij De Oude Pastorie. Maar dit geldt ook voor uw naasten, uw kinderen, uw familie en vrienden die u komen bezoeken.

Uw welzijn is voor ons dan ook het uitgangspunt om ons met hart en ziel in te zetten en goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan er wel eens iets misgaan of kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dat graag van u zodat we hiervan kunnen leren en uw klachten of problemen kunnen oplossen, maar nog beter om deze in de toekomst met elkaar te voorkomen.

#### **1 Wie kunnen er een klacht indienen?**

Bewoners van De Oude Pastorie, wettelijk vertegenwoordigers, gemachtigden, kinderen, naasten, bezoekers en gasten.

#### **2 Bespreek uw klacht met de Medewerker**

Wij moedigen u aan om contact op te nemen met de betreffende Medewerker. In een open gesprek proberen we samen met u tot een oplossing te komen. Meestal lukt dit ook.

#### **3 Bespreek uw klacht met uw Zorgbegeleider**

U kunt er ook voor kiezen om uw ontevredenheid te bespreken met uw eigen vaste Zorgbegeleider. Deze kent u immers goed en is van vele zaken rondom uw welzijn op de hoogte. Er kan ook een afspraak met uw Zorgbegeleider worden gemaakt via 035 526 01 11.

#### **4 Bespreek uw klacht met de Dienstverantwoordelijke**

Indien uw Zorgbegeleider onverhoopt niet aanwezig is en er sprake is van een urgente klacht dan kan deze altijd worden voorgelegd aan de Dienstverantwoordelijk medewerker van dat moment. Naast de ingang van de lift treft u de naam en afbeelding van de op dat moment verantwoordelijk medewerker. Deze zal naar u luisteren en voor zover dit mogelijk is een oplossing met u bespreken. De Dienstverantwoordelijk Medewerker is dag en nacht bereikbaar via 035-526 01 11.

#### **5 Bespreek uw klacht met de Manager Welzijn & Zorg**

Mocht u nog steeds het gevoel hebben dat uw klacht onvoldoende is gehoord of naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht melden bij de Manager Welzijn & Zorg, Petronella van Beem. Petronella van Beem bereikt u op 035 526 01 11. E-mail: [p.vanbeem@oudepastoriehuizen.nl](mailto:p.vanbeem@oudepastoriehuizen.nl)



## **6 Bespreek uw klacht met de Directie**

Als uw klacht nog niet naar tevredenheid is gehoord en/of opgelost dan stellen wij het zeer op prijs als u contact zoekt met de directie van De Oude Pastorie. Bram de Haan kunt u bereiken op: 06 53 80 44 63 of via e-mail: [b.dehaan@oudepastoriehuizen.nl](mailto:b.dehaan@oudepastoriehuizen.nl)

## **7 Neem contact op met de Klachtenfunctionaris**

Bespreekt u uw klacht liever niet met de betrokken medewerker, het team of de leidinggevende van de Oude Pastorie of bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke Klachtenfunctionaris die u bovendien kan helpen bij het opstellen van de klacht.

De Klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert u en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. Op basis van een klacht onderzoekt de Klachtenfunctionaris onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend.

Ook als u geen verdere actie wilt ondernemen maar alleen met iemand over uw klacht wilt praten, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De Oude Pastorie vindt het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk en naar tevredenheid wordt opgelost en heeft zich daarom aangesloten bij branchevereniging SPOT. Deze vereniging houdt zicht op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris.

Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de Klachtenfunctionaris advies uit, waar de Oude Pastorie binnen twee weken op zal reageren.

U kunt de Klachtenfunctionaris telefonisch bereiken op: 035 542 75 17, via e-mail: [klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl) of per post: Postbus 5135, 1410 AC NAARDEN.

## **8 Neem contact op met de Geschilleninstantie**

Mocht uw klacht via de Klachtenfunctionaris niet tot een tevreden resultaat hebben geleid dan kunt u tot slot altijd nog uw klacht formeel voorleggen aan de erkende en onafhankelijke Geschilleninstantie Zorggeschil. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

## **9 Nadere Informatie:**

Meer informatie over het indienen en in behandeling nemen van uw klacht kunt u vinden in het Klachtenreglement van SPOT, op de website [www.verenigingspot.nl/klachten](http://www.verenigingspot.nl/klachten)