

Deze folder is gebaseerd op de klachten-
regeling cliënten De Hoven en is een
vereenvoudigde weergave van de regeling.

De volledige tekst is te downloaden via
www.dehoven.nl of verkrijgbaar bij de
receptie van uw locatie.



Volg ons ook op Twitter @DeHoven.



De Hoven

Postbus 31 ■ 9950 AA ■ Winsum ■ www.dehoven.nl



De Hoven



Niet tevreden?
Samen werken we aan een oplossing

Informatie voor cliënten, familieleden
of andere wettelijke vertegenwoordigers



Klachtenregeling voor cliënten

Binnen De Hoven wordt veel aandacht geschonken aan kwaliteit van zorg. Alle medewerkers proberen hun werk zo zorgvuldig mogelijk te doen. Ook de inbreng van cliënten en hun familie en mantelzorgers draagt bij aan de verbetering van kwaliteit.

“iedere klacht is een kans tot verbetering”

Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de gang van zaken of dat u knelpunten tegenkomt, bijvoorbeeld over de zorgverlening. Hierdoor kunnen gevoelens van onvrede ontstaan.

Als dit het geval is, willen wij dat graag van u weten. Immers, van fouten kan iedereen leren en we horen graag uw ideeën voor verbetering.

Als een bewoner of cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, dan wil De Hoven daar zorgvuldig mee omgaan. De wijze waarop u aandacht kunt krijgen voor uw klacht en de manier waarop De Hoven hier mee om gaat staat beschreven in de klachtenregeling van De Hoven. Deze kunt u op onze website vinden.

Wegnemen van ongenoegen en knelpunten

Stichting De Hoven beschikt over een klachtenregeling waarvan u gebruik kunt maken. Belangrijkste doel van deze regeling is het wegnemen van uw ongenoegen, liefst zo snel mogelijk. Bovendien willen we met uw opmerkingen de kwaliteit van zorg verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf als bewoner of cliënt een klacht indienen, maar ook een familielid, mentor of naaste kan dit namens u doen.

Waar kunt u terecht?

Wij adviseren u uw klacht of ongenoegen in eerste instantie te bespreken met diegene op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende.

Als u niet tot een oplossing komt kunt u zich wenden tot onze onafhankelijke klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon. Deze kan u verder helpen, u informeren over onze klachtenregeling en u adviseren over de manier waarop u uw klacht het beste aan de orde kunt stellen. De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon onderzoekt uw klacht en bemiddelt bij het zoeken naar een oplossing.

Als u desondanks niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u deze via de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon voorleggen aan de bestuurder van De Hoven. Deze gaat de klacht onderzoeken en zal binnen zes weken tot een oordeel komen.

U kunt uw klacht ook rechtstreeks, zonder onderzoek en bemiddeling van de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon, indienen bij de bestuurder.

In het geval u het niet eens bent met het oordeel van de bestuurder, dan kan het geschil voorgelegd worden aan de landelijke geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG). Deze commissie organiseert ook zittingen in Groningen.

Informatie over de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon Stichting De Hoven
Hoendiep 95
9718 TE Groningen
Tel. 06 34280738
E-mail: vertrouwenspersoon@zorgbelang-groningen.nl

Belangrijke informatie

De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon neemt binnen 5 werkdagen na het binnenkomen van uw klacht contact met u op. Uiteraard kunt u uw klacht vertrouwelijk bespreken. De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon stelt zich onafhankelijk op en kan u informeren, adviseren en ondersteunen over de aanpak van uw ongenoegen. De vertrouwenspersoon onderneemt alleen actie als u daarvoor toestemming geeft.

Wilt u in uw brief/e-mail de volgende gegevens vermelden?

1. Uw naam en de betreffende locatie, of indien u een familielid of naaste bent, uw naam, adres, postcode, plaats en telefoonnummer.
2. De naam van degene tegen wie de klacht is gericht.
3. Beschrijving van de klacht.

Meer informatie over de klachtenregeling kunt u vinden op www.dehoven.nl