



# Klachtenregeling

**U heeft een klacht, u signaleert een probleem of u heeft een verbeterpunt. Laat het ons dan weten, wij zien uw melding als een gratis advies om onze zorg- en dienstverlening nog beter op uw wensen aan te laten sluiten.**

**In deze folder staat kort uitgelegd welke mogelijkheden er zijn om uw klacht kenbaar te maken en op te lossen.**

het gevoel van samen



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



## **Wat is een klacht?**

Als cliënt kunt u eigenlijk over alles waar u niet tevreden over bent een klacht indienen. Ook wanneer u een probleem signaleert of een verbeterpunt ten aanzien van onze zorg- en dienstverlening wilt melden, dan horen wij dit graag.

## **Wie mag klagen?**

Klagen staat vrij voor elke cliënt. Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, kunt u uw wettelijke vertegenwoordiger of iemand die daartoe gemachtigd is vragen om namens u de klacht in te dienen. Dit kan mondeling of schriftelijk.

## **Hoe dient u een klacht in?**

Wij willen u in eerste instantie vragen uw klacht met de betreffende medewerker te bespreken. Een open gesprek of een welgemeend excuus bieden vaak een oplossing. Mocht dit onvoldoende helpen, of indien u het moeilijk vindt om rechtstreeks met betrokkene te praten, dan kunt u terecht bij één van de leidinggevenden of de cliëntvertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris.

U kunt erop vertrouwen dat uw klacht serieus genomen zal worden. Naast deze, directe wijze om uw klacht te bespreken, zijn er ook verschillende andere mogelijkheden uw klacht kenbaar te maken. Deze bespreken wij hierna.

## **De cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris**

We begrijpen dat cliënten soms ondersteuning nodig hebben bij het formuleren van een klacht, behoefte hebben aan een luisterend oor of aan een objectieve bemiddelaar. Elke locatie van Archipel beschikt daarom over een cliëntvertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht met de cliëntvertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris bespreken of u laten adviseren over de procedure dit via het meldingsformulier of klachtencommissie te doen. De cliëntvertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met de informatie die u geeft.

## Het klachtenformulier deponeren in de brievenbus op locatie

U kunt uw klacht kenbaar maken aan de instelling middels het bij deze folder bijgesloten klachtenformulier. U kunt dit (laten) invullen en vervolgens deponeren in de speciale brievenbus die op iedere locatie aanwezig is. U krijgt in dat geval binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en wordt op de hoogte gesteld van de voortgang van de afhandeling of de oplossing van uw klacht.

## De klachtencommissie

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht volgens een formele procedure door de klachtencommissie te laten behandelen. U moet dan uw klacht schriftelijk rechtstreeks naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie sturen. Een Bopz-klacht mag ook mondeling worden ingediend. De procedure voor het indienen van een klacht bij deze commissie staat open voor cliënten, hun vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaanden. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen. De commissie nodigt u en degene(n) over wie geklaagd wordt uit voor een hoorzitting en doet uitspraak of de klacht (deels) gegrond of ongegrond is.

Daarbij doet de commissie zo mogelijk aanbevelingen aan de zorgaanbieder om de klacht op te lossen en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. De klachtencommissie die de klacht behandelt bestaat uit ten minste drie personen. De klachtencommissie is onafhankelijk.

## Het secretariaatsadres van de klachtencommissie

### Archipel

### T.a.v. ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

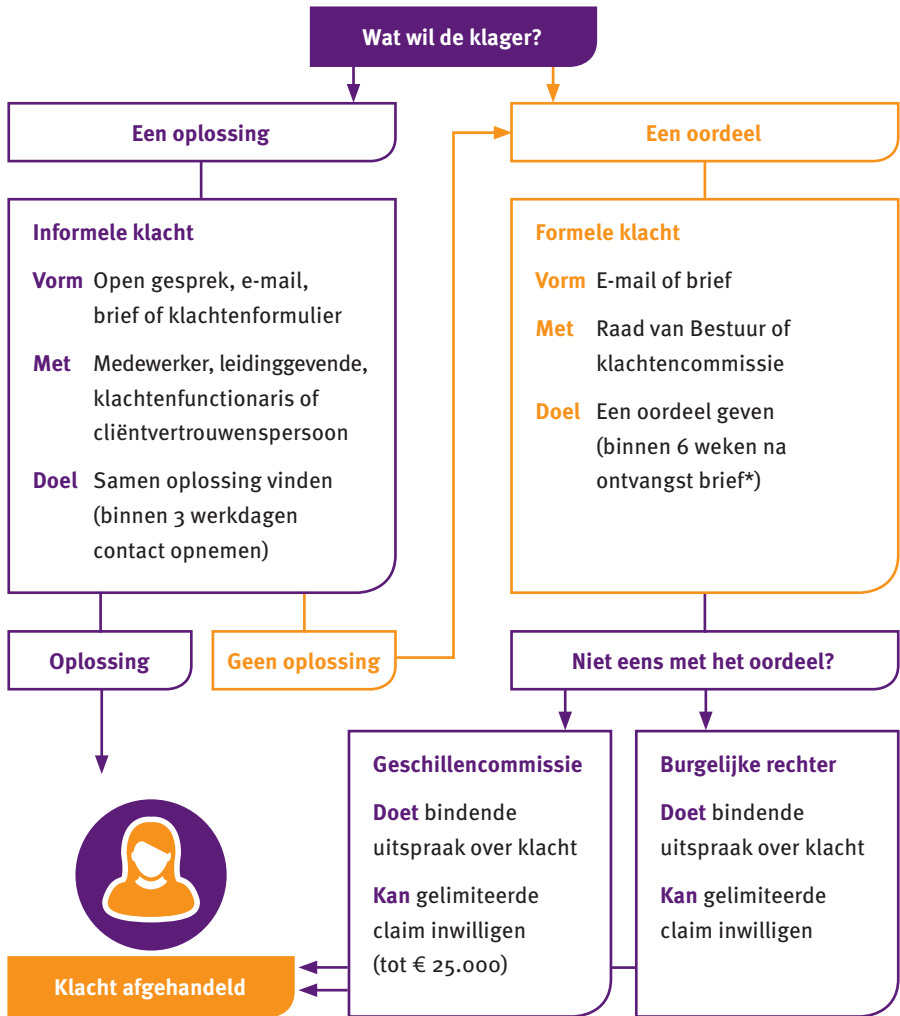
p/a Secretariaat Raad van Bestuur

Karel de Grotelaan 415, 5654 NN EINDHOVEN

## Meer weten?

U kunt met al uw vragen over de klachtenprocedure terecht bij de contactverzorgende of de cliëntvertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris van uw eigen locatie.

# Nieuwe klachtenprocedure



\*Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken

het gevoel van samen



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