

**Contact klachtenfunctionaris
Karin Somhorst**

Tel: 06-24711086 (*bereikbaar tijdens kantooruren*)

Email: karin@the-lighthouse.nl

AxionContinu, Centraal Bureau
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 52257
3502 WB Utrecht
(een postzegel is niet nodig)

Clëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang:

Tel: 088 - 678 10 00

info@zorgstem.nl

www.zorgstem.nl

20231228

**Niet tevreden?
Wij horen het graag!**
Informatie over de klachtenfunctionaris

Niet tevreden? Wij horen het graag!

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Wij doen onze best zo goed mogelijk hulp en zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat er dingen misgaan of anders lopen dan u verwacht. Dit horen wij graag, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken en we onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren. Hier leest u welke mogelijkheden er zijn.

Klacht

Uw klacht kan betrekking hebben op uw verzorging of op de manier waarop u wordt aangesproken. Het kan ook gaan over uw kamer/appartement, de schoonmaak, de maaltijden of andere zaken.

Een klacht indienen, hoe gaat dat?

U kunt zelf een klacht indienen. Uw familie of een naaste kan dat ook namens u doen.

Mogelijk heeft u uw onvrede al besproken met de betreffende medewerker of de afdelingsmanager. Leidt dit niet tot een goede oplossing of vindt u onvoldoende gehoor, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. U kunt ook direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris om uw onvrede te bespreken. Daarnaast kunt u uw klacht kenbaar maken bij de Raad van Bestuur of bij de externe klachtencommissie. Zij nemen echter uw klacht alleen in behandeling indien u goede redenen heeft om uw klacht niet eerst met de betreffende medewerker of klachtenfunctionaris op te lossen.

Meer informatie over de klachtenregeling vindt u op onze website.

Klachtenfunctionaris

AxionContinu beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris, Karin Somhorst. Zij kan u ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Wanneer zij uw klacht heeft ontvangen, neemt zij contact met u op. U krijgt de ruimte om de klacht toe te lichten en er wordt u om toestemming gevraagd om de betrokkenen (bijv. de betreffende medewerker) te informeren.

Vervolgens worden afspraken gemaakt en zo nodig wordt een vervolg- of bemiddelingsgesprek gepland met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris sluit de klacht altijd in overleg met u af. Een probleem of klacht wordt in vertrouwelijkheid behandeld. Alleen in overleg met u worden stappen ondernomen.

De klachtenfunctionaris handelt neutraal en onpartijdig. Als u een klacht heeft over de klachtenfunctionaris die uw klacht behandelt, kunt u zich richten tot de Raad van Bestuur.

Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

Mocht u met de klachtenfunctionaris van AxionContinu niet tot een oplossing komen, dan kunt een klacht indienen bij de Raad van Bestuur of bij de externe Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht. De klachtenfunctionaris kan u hierbij begeleiden. Zie kvvu.nl voor de klachtenregeling van de KVVU en haar werkwijze.

Clëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Clënten die vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd) (of hun vertegenwoordigers) hebben op grond van de Wzd recht op ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Voor de regio Utrecht is dit een functionaris van Zorgstem.

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ondersteunt de cliënt als deze onvrede ervaart op het gebied van onvrijwillige zorg. De cliëntenvertrouwenspersoon luistert onder meer naar de cliënt en geeft antwoord, vertelt cliënten wat hun rechten zijn, zoekt samen met cliënten naar een oplossing voor onvrede en ondersteunt als het nodig is bij het schrijven van een klachtbrief.

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden genoemd, de zogenaamde Wzd-klachten. Wordt onvrede niet opgelost samen met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, dan legt AxionContinu Wzd-klachten ter beoordeling voor aan de KCOZ. Voor meer informatie over welke klachten dit betreft en wat er gebeurt nadat een klacht is voorgelegd, zie www.kcoz.nl en www.axioncontinuu.nl/complimenten-suggesties-klachten.

Privacy

De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en uw persoonsgegevens en werkt volgens de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast registreert AxionContinu – anoniem – alle klachten.