

In het geval u niet tevreden bent over de geboden oplossing kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de raad van bestuur en verzoeken om een uitspraak over de inhoud van uw klacht. Mocht dit ook niet leiden tot een oplossing of u wilt het oordeel van een externe partij over uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Externe Klachtencommissie KVVU. Hier kunt u uw klacht schriftelijk indienen.

Mocht u ook daarover niet tevreden zijn of u denkt dat u in aanmerking komt voor een schadevergoeding, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg in Den Haag. Op hun website vindt u een digitaal klachtenformulier. Alleen aan de procedure bij de Geschillencommissie zijn kosten verbonden, de overige zijn vrij van kosten.



Externe Klachtencommissie KVVU

Per adres: Centraal Bureau Axion Continu

Beneluxlaan 922

3526 KJ Utrecht

per email: info@kvvu.nl digitaal via www.kvvu.nl



Woonzorgcentrum Vredenoord

Prins Alexanderweg 2

3712 AA Huis ter Heide

Website: www.vredenoord.nl

Klachtenfunctionaris



Samen zorgen, samen leven in Woonzorgcentrum Vredenoord

Continu verbeteren

Woonzorgcentrum Vredenoord vindt het belangrijk haar zorg- en dienstverlening af te stemmen op de wensen van haar bewoners en deze steeds verder te verbeteren. Om dit te realiseren doen we regelmatig onderzoek, verbeteren we onze processen en trainen onze medewerkers. Wij staan open voor uw suggesties, klachten en complimenten.



Bij wie kunt u terecht?

Heeft u suggesties, klachten of complimenten over bijvoorbeeld uw verzorging, het wooncomfort of de manier waarop medewerkers met u omgaan? Wij nodigen u uit dit te bespreken met de medewerker die u helpt, de contactverzorgende of de leidinggevende.



Klachtbehandeling

Een suggestie doen voor verbetering of een compliment geven is makkelijker dan een klacht indienen. Heeft u uw klacht al besproken met een medewerker, maar komt u er samen niet uit?



Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt, wordt vertrouwelijk behandeld. Wij gebruiken uw informatie alleen om verder te verbeteren. De klachtenfunctionaris is er voor alle bewoners die gebruik maken van de zorgverlening van Woonzorgcentrum Vredenoord.

Wanneer u niet meer goed voor uzelf kunt opkomen, kan ook uw contactpersoon terecht bij de klachtenfunctionaris.

Hoe komt u met haar in contact?

- Door de speciale kaart voor suggesties, klachten of complimenten in de witte bus op het Smaragdplein te doen of per post te versturen (kaarten bij de receptie).
- Door te mailen naar Karin Somhorst k.somhorst@vredenoord.nl
- Of door telefonisch een afspraak met Karin te maken via tel. 06 - 247 11 086



ons gezamenlijk belang

Of bent u niet tevreden met de opvang of afhandeling van uw klacht? Neemt u dan contact op met onze klachtenfunctionaris.

U kunt onze klachtenfunctionaris ook benaderen als u uw klacht niet zelf met de desbetreffende medewerker wilt of durft te bespreken. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar de beste weg om uw klacht te verhelpen of uw wensen te verwezenlijken.



Klachtenregeling

Vredenoord heeft een volledige klachtenregeling voor u beschikbaar, deze kunt u vinden op onze website en opvragen bij de receptie.

In de klachtenregeling kunt u de procedure vinden die u kunt volgen wanneer uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, al dan niet met de inzet van de klachtenfunctionaris.