

Datum: Maart 2023

Betreft: Klachtenroute bewoners, cliënten en naasten

Inleiding

In dit document klachtenroute wordt uiteengezet welke klachten worden onderscheiden en hoe te handelen bij welke soort klacht.

Wat verstaan we onder een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan de uiting van onvrede over de zorg- en/of dienstverlening of over de organisatie van Huize Het Oosten. We onderscheiden vier soorten klachten:

1. Klachten over zorg- en dienstverlening

Klachten over bejegening, ongepast gedrag, kwaliteit van zorg en diensten en organisatie van zorg en diensten. Een gevoel van onvrede dient uit oogpunt van 'fairplay' eerst voorgelegd te worden aan de betrokkene of leidinggevende. Als dit onvoldoende leidt tot het wegnemen van de onvrede kunt u contact opnemen met Marjolein de Jong, klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@warandeweb.nl of telefoonnummer: 06-12917721.

2. Klachten inzake onvrijwillige zorg

Klachten met betrekking tot de Wet Zorg en Dwang (WZD), dit zijn klachten waarbij bijvoorbeeld vrijheid en veiligheid in het geding kunnen zijn in het kader van onvrijwillige zorg. Is de klacht besproken met de betrokkene en de leidinggevende en onvoldoende opgelost dan kunnen deze klachten naar Irene Nobbe, i.nobbe@zorgstem.nl of telefoonnummer: 06-36547620.

3. Klachten over ongewenste omgangsvormen en integriteitskwesaties

Onder ongewenste omgangsvormen wordt onder meer verstaan pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie of discriminatie. Met integriteitskwesaties worden problemen bedoeld die indruisen tegen de waarden en normen van Huize Het Oosten, oneerlijk of onbetrouwbaar gedrag dan wel onverantwoordelijk of inconsistent handelen. De vertrouwenspersoon van Huize het Oosten, mevrouw Loes Raeven, kan met klachten op deze gebieden benaderd worden. Haar e-mailadres is loesemraeven@gmail.com en indien mailen niet mogelijk is, kunt u bellen naar telefoonnummer 0622933638.

4. Klokkenluidersregeling

Huize Het Oosten is verplicht niet alleen voor medewerkers maar voor alle betrokkenen bij HHO een klokkenluidersregeling te hebben. Onder deze regeling vallen klachten ten aanzien van misstanden in de organisatie en handelen dat indruist tegen de governance code/integer bestuur. De klokkenluidersregeling kunt u opvragen bij de vertrouwenspersoon.

Komt u er niet goed uit of heeft u hulp nodig bij het kiezen van de juiste route voor uw klacht neemt u dan contact op met het bestuurssecretariaat van Huize Het Oosten via 030-2744616 of per mail bestuurssecretariaat@huizehetoosten.nl.