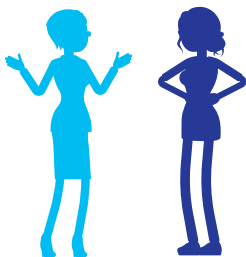


In gesprek over warme en betrokken zorg

Uw mening is waardevol. Samen maken wij de kwaliteit van zorg en dienstverlening steeds beter.

1 In gesprek over uw mening, advies of klacht



Bespreek uw mening, advies of klacht met het zorgmaatje of de (assistent) coordinator. Zo kunnen wij de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening verbeteren. of, indien u naar uw mening onvoldoende gehoor vindt, met de locatie-verantwoordelijke of hoofd zorg- en dienstverlening.



Uw advies of suggesties over een proces kunt u ook doorgeven middels een verbeterformulier

2 De vertrouwenspersoon is er voor u



De vertrouwenspersoon luistert, ondersteunt en geeft advies. De vertrouwenspersoon gaat onvoorwaardelijk naast u staan en behandelt het gesprek vertrouwelijk.

- Voor algemene vragen kunt u de algemene vertrouwenspersoon benaderen.
- Voor vragen over onvrijwillige zorg kunt de vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang benaderen.

3 Een klacht indienen



Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost? En heeft uw klacht géén betrekking op onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Alerimus. Uw klacht wordt desgewenst anoniem behandeld. Daarnaast geeft de klachtenfunctionaris advies over de verdere opvolging in het geval uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost.

4 Uw klacht voorleggen aan een externe commissie



Als de klachtenfunctionaris uw klacht naar uw mening onvoldoende kan afhandelen of oplossen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een externe commissie.

- De route bij algemene klachten = Geschillencommissie Zorg.
- De route bij klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) = Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).