

Wat te doen als u een klacht heeft?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de gang van zaken bij De Akkerwinde. U kunt bijvoorbeeld ontevreden zijn over hoe u bij de Akkerwinde bent behandeld of over hoe iets is verlopen. U heeft dan het recht om direct een klacht in te dienen bij een landelijke klachtencommissie (voor Jeugdwet en WMO-cliënten) of geschillencommissie (voor WLZ-cliënten). Zij zullen vervolgens bespreken welke stappen er genomen zullen worden.

Graag lossen wij problemen samen op. Wij bieden verschillende mogelijkheden om eventuele klachten, knelpunten of irritaties samen op een vlotte en eerlijke manier te verbeteren of aan te pakken. U kunt hiervoor de volgende stappen nemen:

1. Bespreek de klacht eerst met de betrokken begeleider en/of de betreffende persoon op een rustig tijdstip. Besproken wordt wat er speelt en er worden afspraken gemaakt over hoe dit kan worden opgelost. Het betrokken personeelslid van de Akkerwinde meldt de gang van zaken bij de leidinggevende.

Helpt dit niet?

2. Maak met de Raad van Bestuur (Marjo Boonman) een afspraak om over de klacht te spreken. Neem eventueel ouders of vertegenwoordigers mee. Tijdens dit gesprek wordt opnieuw besproken wat er speelt en welke afspraken kunnen worden gemaakt om de problemen op te lossen.

Helpt dit niet?

3. Vraag een gesprek aan met een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Dat kan via Zorgbelang Brabant en Zeeland. Zij kunnen u begeleiden in het gesprek met de Akkerwinde. De betrokken begeleider of de Raad van Bestuur zorgt dat u met deze persoon in contact komt. De vertrouwenspersoon zal volgend op dit gesprek de nodige vervolgstappen afspreken. Ook kunt u de directeur-bestuurder van SZZ vragen te bemiddelen tussen de Akkerwinde en uzelf. De contactgegevens vindt u op de website van SZZ (www.zorgboerenzuid.nl).

Helpt dit niet?

4. Dan kunt u uiteraard ook uw klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie of het klachtenloket indienen; schrijf hiervoor een brief naar de landelijke klachtencommissie en vermeldt in de brief:
 - uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijk vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief;

- de naam, adres en telefoonnummer van Stichting De Akkerwinde en zo nodig de naam van de persoon over wie de klacht gaat;
- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- de reden waarom u hier een klacht over heeft;
- en een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

De klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u gebeld wordt of dat de commissie bij de Akkerwinde langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de Akkerwinde. Na een paar weken krijgt u bericht. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de Akkerwinde en u zouden kunnen veranderen of verbeteren.

LET OP: De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan u helpen bij het formuleren van de klacht en ondersteunt u bij de gehele klachtenprocedure. Dit kost u niets. Een klacht indienen bij de Geschillencommissie kost u eenmalig 'klachtengeld'. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt.

Zorgbelang Brabant en Zeeland
Scottweg 29a
4462 GS Goes

of via: www.zorgbelang-brabant.nl

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

of via: www.degeschillencommissie.nl

