

U bent niet helemaal tevreden, en dan?
Zorgverlening is mensenwerk en dan kan het best eens voorkomen dat de dingen niet helemaal naar wens verlopen. **Dan mag u dat best laten weten.** Sterker nog: graag zelfs! Want klagen mag. En ook al heeft dat bij veel mensen een negatieve klank en wordt het al gauw gezien als zeuren of mopperen, **wij kunnen er wel wat van leren.** En zo misschien onze zorg nog verder verbeteren.

Het vertellen van een klacht

Vaak bestaat de angst dat het uiten van een klacht niet in dank wordt afgenomen door het personeel. Blijft een medewerker nog wel aardig? En kun je de volgende dag nog steeds op hem rekenen? Hierdoor besluit men soms bestaande onvrede niet uit te spreken.

Angst voor de reactie van medewerkers is begrijpelijk, maar niet terecht. Uw op- en aanmerkingen zijn juist heel waardevol. Wanneer een medewerker weet wat er leeft en waar u een klacht over heeft, geeft dat hem de mogelijkheid iets te herstellen, te verbeteren en in de toekomst

te voorkomen.

Bovendien heeft een medewerker het recht om te weten dat u niet helemaal tevreden bent.

Het is belangrijk te weten waarover u niet tevreden bent. Alleen **dán** kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren

Waarover kan een klacht gaan?

Eigenlijk over alles wat tanteLouise voor u doet. U vindt bijvoorbeeld onze dienstverlening onvoldoende, omdat er te weinig hulp is bij het aankleden. Of dat er niet snel genoeg wordt gereageerd op de alarmering. Maar een klacht kan ook gaan over de manier waarop een medewerker u bejegt, de administratie of over het schoonhouden van uw kamer. Een klacht kan ook worden ingediend over de behandeling van iemand die is overleden.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

U kunt uw klacht voorleggen aan degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Uw klacht kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail uiten. Wanneer u uw klacht wilt uiten bij de klachtencommissie moet u dit schriftelijk doen. Natuurlijk mag u uw klacht ook op papier zetten en richten aan de raad van bestuur van tanteLouise.



Uw klacht bespreken met de medewerker

Probeer – als u een klacht heeft – eerst het probleem op te lossen met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. U kunt zowel de medewerker als diens leidinggevende aanspreken. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen. Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, kunt u een familielid of vriend vragen u hierbij te helpen of namens u een klacht in te dienen. Wacht in elk geval niet totdat 'de druppel de emmer doet overlopen'. Ook als het voor uw gevoel gaat over min of meer kleine dingen: ga er vooral met ons over in gesprek.

Een klacht met een medewerker bespreken kan moeilijk zijn. Hier volgen enkele tips die u daarbij kunnen helpen:

- Reageer zo snel mogelijk. Wanneer u echter erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak beter even laten bezinken.
- Maak een aparte afspraak als de kwestie niet snel kan worden afgedaan. Geef daarbij kort aan waarover u wilt praten.
- Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten en denk na over wat u met het gesprek wilt bereiken.
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden. U mag wel laten weten welke gevoelens de klacht bij u heeft opgeroepen.
- Bespreek wat u werkelijk belangrijk vindt.
- Bent u bang voor een negatieve reactie van de medewerker? Zeg dat dan tegen hem of haar.
- Neem iemand mee ter ondersteuning, wanneer u daar behoefte aan heeft. Laat dat wel van tevoren aan de medewerker weten.
- Denk na over een eventuele oplossing en wees bereid om samen tot die oplossing te komen. Een werkelijk gesprek aangaan betekent dat u open staat voor de uitleg van de ander.
- Geef de medewerker de kans zaken te herstellen.
- Behandel de medewerker met respect. U verwacht dat wederzijds ook.



Uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris

Zonder dat u eerst de klacht met de medewerker of diens leidinggevende bespreekt, mag u ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan naar u luisteren en uw klacht ontvangen, informatie geven over de klachtenregeling en de mogelijkheid met u bespreken om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Daarnaast biedt de klachtenfunctionaris u ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.

Wanneer u dat wenst, kan de klachtenfunctionaris proberen door bemiddeling tussen u en onze organisatie om tot een oplossing van uw klacht te komen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst van tanteLouise, kan goed luisteren en is voor iedereen bereikbaar.

De klachtenfunctionaris biedt ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing

Contact met de klachtenfunctionaris

Neem gerust contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris Wilma Maas.



Wilma Maas

06 - 144 962 53

Klachtenfunctionaris.tl@gmail.com

De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

En als het allemaal niets oplevert?

Veel klachten kunnen met de medewerker, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris worden opgelost.

Wanneer u niet tevreden bent over de door ons aangereikte oplossing van uw klacht, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie cliënten. De leden van de onafhankelijke klachtencommissie zijn niet werkzaam voor tanteLouise. Uw plicht hierin is de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencommissie cliënten. U kunt uw klacht dan richten aan:

Regionale klachtencommissie Midden- en West-Brabant

Postbus 9630
4801 LS Breda
helma.martens@benoe.nl

Wanneer u moeite heeft een brief op te stellen, kunnen wij of de klachtenfunctionaris u daarmee helpen

Wanneer u moeite heeft een brief aan de klachtencommissie cliënten op te stellen, kunnen wij of de klachtenfunctionaris u daarmee helpen. Uw klacht wordt door de klachtencommissie cliënten in behandeling genomen. Aan het behandelen van uw klacht door de klachtencommissie cliënten zijn voor u geen kosten verbonden.

Landelijke geschillencommissie

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie cliënten over uw klacht, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Van de klachtencommissie cliënten ontvangt u, na de uitspraak van deze commissie over uw klacht, hierover informatie. Het adres van de geschillencommissie VVG is:

De geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Heeft u nog vragen? Bel ons cliëntenservicebureau
via telefoonnummer **0900 - 900 4444** (lokaal tarief).



Wettelijke eisen aan de klachtenregeling

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg stelt een aantal eisen aan de klachtenregeling. Alle benoemde onderwerpen maken deel uit van de klachtenregeling van tanteLouise. De volledige tekst van de klachtenregeling kunt u downloaden via www.tantelouise.nl.

tanteLouise | Boerenverdriet 18

| info@tantelouise.nl



4613 AK Bergen op Zoom
0164 713 300

www.tantelouise.nl

