



## Heeft u klachten?

*U bent niet tevreden over ons?*

Laat het ons alstublieft weten! Als bewoner en vertegenwoordiger van de bewoner staat u centraal bij Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud.

Uw welzijn is voor ons dan ook het uitgangspunt om ons met hart en ziel in te zetten en goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan er wel eens iets misgaan of kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dat graag van u zodat we hiervan kunnen leren en uw klachten of problemen kunnen oplossen, maar nog beter om deze in de toekomst met elkaar te voorkomen.

*1 Wie kunnen er een klacht indienen?*

Bewoners van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud, wettelijk vertegenwoordigers, gemachtigden, kinderen, naasten, bezoekers en gasten.

*2 Bespreek uw klacht met de Medewerker*

Wij moedigen u aan om contact op te nemen met de betreffende Medewerker. In een open gesprek proberen we samen met u tot een oplossing te komen. Meestal lukt dit ook.

*3 Bespreek uw klacht met uw Persoonlijk begeleider*

U kunt er ook voor kiezen om uw ontevredenheid te bespreken met uw eigen vaste Persoonlijk begeleider. Deze kent u immers goed en is van vele zaken rondom uw welzijn op de hoogte.



#### *4 Bespreek uw klacht met de Dienstverantwoordelijke*

Indien de persoonlijk begeleider onverhoopt niet aanwezig is en er sprake is van een urgente klacht dan kan deze altijd worden voorgelegd aan de Dienst verantwoordelijk verzorgende van dat moment.

#### *5 Bespreek uw klacht met de Zorgmanager*

Mocht u nog steeds het gevoel hebben dat uw klacht onvoldoende is gehoord of naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht melden bij de Bestuurder Erica van der Meulen.

[e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl](mailto:e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl)

#### *7 Neem contact op met de Klachtenfunctionaris*

Bespreekt u uw klacht liever niet met de betrokken medewerker, het team of de bestuurder van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud, of bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke Klachtenfunctionaris die u bovendien kan helpen bij het opstellen van de klacht.

De Klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert u en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. Op basis van een klacht onderzoekt de Klachtenfunctionaris onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend.

Ook als u geen verdere actie wilt ondernemen maar alleen met iemand over uw klacht wilt praten, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud vindt het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk en naar tevredenheid wordt opgelost en heeft zich daarom aangesloten bij branchevereniging SPOT. Deze vereniging houdt zicht op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris.



Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de Klachtenfunctionaris advies uit, waar Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud binnen twee weken op zal reageren.

U kunt de Klachtenfunctionaris telefonisch bereiken op: 035 542 75 17, via e-mail: [klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl) of per post: Postbus 5135, 1410 AC NAARDEN.

#### *8 Neem contact op met de Geschilleninstantie*

Mocht uw klacht via de Klachtenfunctionaris niet tot een tevreden resultaat hebben geleid dan kunt u tot slot altijd nog uw klacht formeel voorleggen aan de erkende en onafhankelijke Geschilleninstantie. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris van vereniging SPOT kan u de gegevens van de geschilleninstantie aanreiken.

*9 Nadere Informatie:* Meer informatie over het indienen en in behandeling nemen van uw klacht kunt u vinden in het Klachtenreglement van SPOT, op de website [www.verenigingspot.nl/klachten](http://www.verenigingspot.nl/klachten)

10. *Wet zorg en dwang:* 1 januari 2020 is de wet zorg en dwang ingegaan. Deze wet vraagt om de beschikbaarheid van een klachtencommissie specifiek bij klachten betreffende onvrijwillige zorg. Stichting kleinschalig Wonen maakt via de branchevereniging SPOT gebruik van de klachtencommissie wet zorg en dwang.