



Z12 Klachtenprocedure

Z12

Versie 004

10-06-2024

Pagina 1 van 5

W. Zwan

1. Werkwijze

Processtap	Verantwoordelijke	Toelichting	Referenties
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.	
Wie kunnen er een klacht indienen?		Bewoners van Stichting Kleinschalig Wonen Westwoud, wettelijk vertegenwoordigers, gemachtigden, kinderen, naasten, bezoekers en gasten.	



Z12 Klachtenprocedure

Z12

Versie 004

10-06-2024

Pagina 2 van 5

Processtap	Verantwoordelijke	Toelichting	Referenties
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.	

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.	
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 Dienstverantwoordelijk verzorgende van dat moment	
Bespreek uw klacht met de Zorgmanager		Mocht u nog steeds het gevoel hebben dat uw klacht onvoldoende is gehoord of niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht melden bij de Zorgmanager/Bestuurder Erica van der Meulen. e.vandermeulen@pastoriewestwoud.nl	



Z12 Klachtenprocedure

Z12

Versie 004

10-06-2024

Pagina 3 van 5

Processtap	Verantwoordelijke	Toelichting	Referenties
Klachtenfunctionaris		Bespreekt u uw klacht liever niet met de betrokken medewerker, het team of de leidinggevende 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 Klachten- functionaris 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	



Z12 Klachtenprocedure

Z12

Versie 004

10-06-2024

Pagina 4 van 5

Processtap	Verantwoordelijke	Toelichting	Referenties
		op zal reageren. U kunt de Klachtenfunctionaris bereiken via e-mail: klacht@verenigingspot.nl of per post: Vereniging SPOT, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Lange Voorhout 58, 2514EG Den Haag	
<i>Zorggeschil</i>		Als het niet lukt om met behulp van de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen van uw klacht, dan kunt u een formele klacht indienen bij Zorggeschil. Dit is een erkende geschillencommissie voor Zorg en Welzijn. De lid organisaties van SPOT zijn collectief aangesloten bij deze instantie. Ook hier is de afhandeling van de klacht kosteloos voor de klager, echter neemt u een adviseur in de arm dan zijn de kosten voor u. Meer informatie kunt u terugvinden op www.zorggeschil.nl	
<i>Nadere Informatie</i>		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	



Z12 Klachtenprocedure

Z12

Versie 004

10-06-2024

Pagina 5 van 5

Processtap	Verantwoordelijke	Toelichting	Referenties
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.	