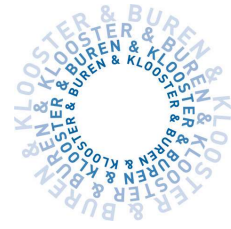


# Klachtenregeling Klooster&Buren



## Waarom deze klachtenregeling

Volgens de wet (Wkkgz) zijn zorginstellingen verplicht een klachtenfunctionaris aan te stellen. Deze functionaris helpt een ontevreden cliënt bij het formuleren van een klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De wet is vooral gericht op bemiddeling bij klachten.

Het kan zijn dat er klachten ontstaan betreffende onze dienstverlening of andere zaken. Klachten nemen we uiteraard serieus en worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen.

Een klacht kan alleen worden ingediend door betrokkene zelf, of een vertegenwoordiger van die de benadeelde persoon. Bij schriftelijke indiening van een klacht krijgt de klager binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst, waarbij een inschatting wordt gegeven op welke termijn een inhoudelijke reactie mag worden verwacht, met een maximum van 6 weken.

## Procedure

- In eerste instantie kijken we of de klacht ter plekke opgelost kan worden. Degene met een klacht wendt zich tot degene over wie de klacht gaat en probeert daar **zelf samen** uit te komen.
- Lukt dit niet, dan kan de klager zich wenden tot de **Zorgcoördinator** (indien het een klacht over een zorgmedewerker betreft) of tot de **Coördinator Beheer** (bij de administratie). Klachten kunnen ook schriftelijk ingediend worden via [info@kloosterenburen.nl](mailto:info@kloosterenburen.nl) of via de post (Prof. Poststraat 1, 9977 RN Kloosterburen).
- Indien bemiddeling door een van de coördinatoren evenmin leidt tot het gewenste resultaat kan de klager zich wenden tot een van de **bestuursleden** van Coöperatie Klooster&Buren of Beheerstichting Olde Heem.
- Wanneer de klager het prettiger vindt om met de klacht naar een externe persoon te stappen kan dat bij de **Vertrouwenspersoon** van de coöperatie.
- Een klacht kan ook ingediend worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of 0228-322205.

## Bijlagen:

- Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg
- Geschillenreglement Klachtenportaal Zorg