



# Klachtenprocedure cliënten

## Voorwoord

Met de invoering van de nieuwe Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) is de verplichting om een klachtencommissie in te stellen vervallen. Zorggroep Ter Weel heeft geen eigen interne klachtencommissie. De zorgcentra van Zorggroep Ter Weel zijn aangesloten bij de Klachtencommissie Zeeland. Dit is een externe klachtencommissie waarbij veel zorgaanbieders in de regio Zeeland zich hebben aangesloten. Voor alle bij de Klachtencommissie Zeeland aangesloten zorgaanbieders geldt een gezamenlijke klachtenregeling. (Informatie over de Klachtencommissie Zeeland is opgenomen op onze website). De klachtenprocedure van Zorggroep Ter Weel die u nu leest is een interne procedure en dient als een “vangnet” voor de externe klachtencommissie.

Het doel van deze procedure is u of uw vertegenwoordiger de mogelijkheid te bieden om vragen of gevoelens van onvrede over de zorgverlening te bespreken, zonder dat of voordat een officiële klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie Zeeland. Ook willen wij met deze procedure bereiken dat op een eenduidige wijze wordt omgegaan met uw klachten.

## Procedure

Als u of uw familie/vertegenwoordiger vindt dat u niet goed bent behandeld of bejegend, dan kunt u dit als volgt aan ons kenbaar maken:

### **1. *Besprek uw klacht met de direct betrokkene***

Als het mogelijk is, dan vragen wij u contact op te nemen met de direct betrokken medewerker en/of de betreffende teamleider. Wij verwachten van medewerkers dat zij klachten serieus oppakken en samen met u naar een oplossing zoeken. Op deze manier kan uw klacht direct worden besproken en vaak direct worden opgelost. Als uw klacht van dien aard is dat u dit niet met de medewerker zelf of de betreffende teamleider wilt bespreken, kunt u ook gelijk contact opnemen met de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

### **2. *Besprek uw klacht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris***

Dhr. A.J. (Arjen) Meeuwsen is de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor Zorggroep Ter Weel. Hij biedt ondersteuning op het gebied van bemiddeling in klachten tussen cliënten, familie van cliënten enerzijds en de organisatie Zorggroep Ter Weel anderzijds. Binnen Zorggroep Ter Weel hopen wij uw klacht samen met u op te lossen, maar u kunt de onafhankelijk klachtenfunctionaris ook zelf telefonisch of per e-mail benaderen. De contactgegevens van dhr. Meeuwsen zijn:

A.J. Meeuwsen

Telefoonnummer: 06-46954328

E-mail: arjenmeeuwsen@hotmail.com

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is niet in dienst van Zorggroep Ter Weel. Uiteraard gaat de klachtenfunctionaris vertrouwelijk met uw klacht om.

### **3. Dien uw klacht in bij de Klachtencommissie Zeeland**

Wanneer uw klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Zeeland. De Klachtencommissie Zeeland is volledig onafhankelijk van Zorggroep Ter Weel.

Het adres is:

Klachtencommissie Zeeland  
t.a.v. het ambtelijk secretariaat  
Stationspark 2  
4462 DZ Goes  
Tel.: 0113 - 250073  
e-mail: [klachtencommissiezeeland@viazorg.nl](mailto:klachtencommissiezeeland@viazorg.nl)