



COMPARTIJN

KLACHTENREGELING

Compartijn

Prins Hendrikkade 1-A

3441 XD Woerden

088 572 35 00

Inleiding

Dagelijks zijn wij betrokken bij en bezig met het bieden en leveren van zorg en ondersteuning aan u of uw naaste. Wij handelen vanuit een woon- en zorgvisie. Wij communiceren deze in onze informatiebrochure, op onze website en in persoonlijke gesprekken met u. Daarmee scheppen wij een verwachting.

Ondanks dat wij vanuit onze visie handelen en dagelijks in de praktijk brengen kan het gebeuren dat u vragen hebt of niet tevreden bent over de zorg of de ondersteuning die wij u of uw naaste bieden. Als dat het geval is nodigen wij u van harte uit om dit aan ons kenbaar te maken. Mogelijk zijn wij er ons niet van bewust en kunnen we knelpunten eenvoudig oplossen. In andere gevallen kunnen we er van leren en daardoor tot verbetering komen.

Met ingang van 1 januari 2017 moeten zorginstellingen krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling hebben, een klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon hebben aangesteld en zijn aangesloten bij een geschillencommissie. Graag informeren we u over hoe dit binnen onze organisatie is geregeld.

Woon- en zorgvisie

De kern van onze woon- en zorgvisie is:

- Huiselijkheid en veiligheid voor u of uw naaste zijn bepalend in de inrichting en uitrusting van onze huizen en de omgang met elkaar. Wij beschermen uw persoonlijke woon- en leefomgeving door veiligheidsverhogende maatregelen. In het belang van uw welzijn en welbevinden hechten wij grote waarde aan een actieve familieparticipatie en onderkennen wij de voedings- en verbindingskracht van eten en drinken;
- De vrijheid en zelfstandigheid van u of uw naaste om het leven naar eigen inzicht in te richten zijn bepalend. Wij respecteren uw levensbeschouwelijke en maatschappelijke overtuigingen. Ook waarborgen wij uw privacy. U beschikt over het vrije keuzerecht ten aanzien van medische, geestelijke en maatschappelijke bijstand, waarbij u, in uiterst geval, van de overeengekomen zorgwerkzaamheden deel uitmakende bestanddelen (persoonlijke verzorging, verpleging en individuele begeleiding) kunt weigeren en/of aanpassen.

Interne klachtenprocedure

Persoon in kwestie of Vrouw/Heer des Huizes

Ons uitgangspunt is dat u de klacht bespreekt met degene die het aangaat. Als u dit moeilijk vindt kunt u de situatie of de klacht ook (voor)bespreken met de Vrouw/Heer des Huizes. Hij/zij zal uw klacht horen en altijd in vertrouwen in ontvangst nemen. Waar nodig zal hij/zij een gepaste actie ondernemen om tot verbetering te komen. Tevens zal hij/zij met u afspreken hoe de verbeteringen wordt opgevolgd en bijgesteld waar nodig.

Klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon

Wanneer u de klacht liever niet bespreekt met de persoon in kwestie of de Vrouw/Heer des Huizes, dan kunt u zich ook wenden tot onze klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon. Onze klachtenfunctionaris is degene die u kan informeren over de klachtenregeling, maar u ook kan helpen met het opschrijven van uw klacht, het geven van praktische tips of door een gesprek te regelen tussen u en de persoon in kwestie, Vrouw/Heer des Huizes of directie. Zo nodig schuift de klachtenfunctionaris bij het betreffende gesprek aan.

Compartijn heeft twee klachtenfunctionarissen. De contactgegevens van de klachtenfunctionarissen zijn:

Klachtenfunctionaris Compartijn
T 088 572 35 00
E klachtenfunctionaris@compartijn.nl.

Directie

Als bovengenoemde mogelijkheden niet aansluiten bij uw wensen kunt u ook een brief of een email sturen naar de directie van onze organisatie. Uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van uw brief of email zal Hij/zijreageren. Vermeld in uw brief of email in ieder geval:

- uw eigen naam, adres- en contactgegevens alsmede dat van een eventuele wettelijk vertegenwoordiger;
- de locatie waar u woonachtig bent;
- een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis of situatie waarover u een klacht heeft;
- de stappen die u mogelijk al hebt ondernomen om tot verbetering te komen.

De adres- en contactgegevens van de directie zijn:

Compartijn Exploitatie B.V.
t.a.v. de directie
Prins Hendrikkade 1-A
3441 XD Woerden
T 088 572 35 00
E info@compartijn.nl.

Externe klachtenprocedure

Wanneer u of uw naaste niet met onze organisatie tot een oplossing kan komen, dan kunt u een officiële klacht indienen bij een erkende geschilleninstantie. Wij zijn aangesloten bij:

Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken Postbus 90600
2509 LP Den
Haag T 070-
310 53 10
I www.degeschillencommissie.nl

Tot slot

Er kan altijd iets niet naar uw wens gaan of zelfs fout gaan. Dat is menselijk. Wij zullen er echter alles aan doen om dit te voorkomen en in voorkomend geval er zo attent en alert mogelijk op te reageren.

Wij wensen u veel woon- en leefplezier in één van onze huizen!