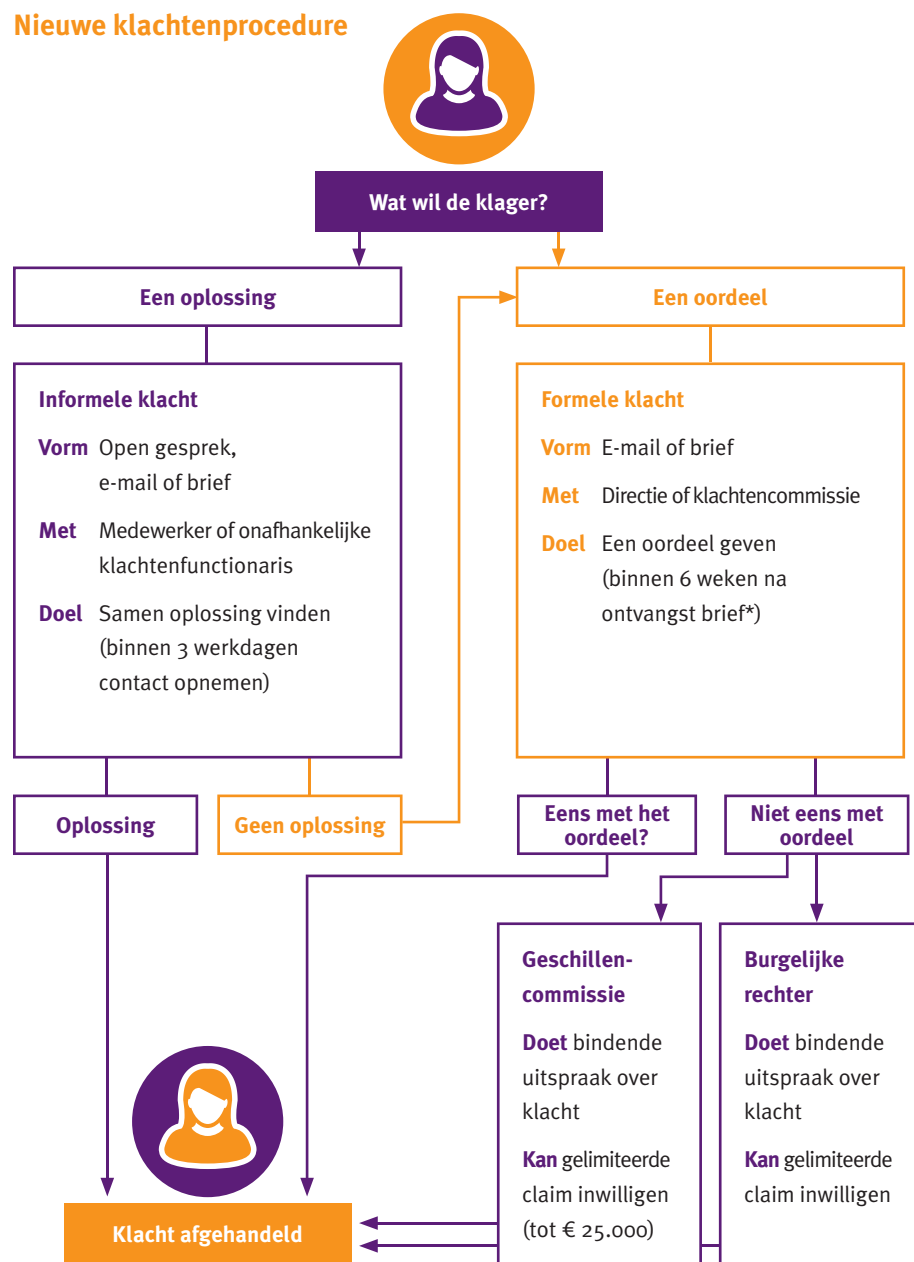


## Nieuwe klachtenprocedure



\*Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken

# Klachtenregeling

U heeft een klacht, u signaleert een probleem of u heeft een verbeterpunt. Laat het ons dan weten, wij zien uw melding als een gratis advies om onze zorg- en dienstverlening nog beter op uw wensen aan te laten sluiten.

In deze folder staat kort uitgelegd welke mogelijkheden er zijn om uw klacht kenbaar te maken en op te lossen.



### **Wat is een klacht?**

Als cliënt kunt u eigenlijk over alles waar u niet tevreden over bent een klacht indienen. Ook wanneer u een probleem signaleert of een verbeterpunt ten aanzien van onze zorg- en dienstverlening wilt melden, dan horen wij dit graag.

### **Wie mag klagen?**

Klagen staat vrij voor elke cliënt. Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, kunt u uw wettelijke vertegenwoordiger of iemand die daartoe gemachtigd is vragen om namens u de klacht in te dienen. Dit kan mondeling of schriftelijk.

### **Hoe dient u een klacht in?**

Wij willen u in eerste instantie vragen uw klacht met de betreffende medewerker van uw team te bespreken. Een open gesprek of een welgemeend excuus bieden vaak een oplossing. Mocht dit onvoldoende helpen, of indien u het moeilijk vindt om rechtstreeks met betrokkene te praten, dan kunt u terecht bij de directeur van archipel thuis of de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

U kunt erop vertrouwen dat uw klacht serieus genomen zal worden. Naast deze, directe wijze om uw klacht te bespreken, zijn er ook verschillende andere mogelijkheden uw klacht kenbaar te maken. Deze bespreken wij hierna.

### **De klachtenfunctionaris**

We begrijpen dat cliënten soms ondersteuning nodig hebben bij het formuleren van een klacht, behoefte hebben aan een luisterend oor of aan een objectieve bemiddelaar.

Archipel Thuis werkt samen met een onafhankelijk klachtenfunctionaris. Deze persoon is werkzaam bij MEE Zuidoostbrabant en helpt u graag.

**Wilma van Os is te bereiken via het telefoonnummer: 0643366546**

### **De directie**

U kunt uw klacht kenbaar maken aan de directie middels het indienen van uw schriftelijke klacht.

#### **Het adres is:**

Frederiklaan 189b  
5616 NG EINDHOVEN

U krijgt in dat geval binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en wordt op de hoogte gesteld van de voortgang van de afhandeling of de oplossing van uw klacht.

### **De klachtencommissie**

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht volgens een formele procedure door de klachtencommissie te laten behandelen. U moet dan uw klacht schriftelijk rechtstreeks naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie sturen. De procedure voor het indienen van een klacht bij deze commissie staat open voor cliënten, hun vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaanden. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen. De commissie nodigt u en degene(n) over wie geklaagd wordt uit voor een hoorzitting en doet uitspraak of de klacht (deels) gegrond of ongegrond is. Daarbij doet de commissie zo mogelijk aanbevelingen aan de zorgaanbieder om de klacht op te lossen en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. De klachtencommissie die de klacht behandelt bestaat uit ten minste drie personen. De klachtencommissie is onafhankelijk.

### **Het secretariaatsadres van de klachtencommissie:**

#### **Archipel**

#### **T.a.v. ambtelijk secretaris van de klachtencommissie**

p/a Secretariaat Raad van Bestuur  
Karel de Grotelaan 415, 5654 NN EINDHOVEN