



Stichting Eykenburg

Zorg- en dienstverlening voor ouderen



Samen lossen we het op

Klachtenregeling Stichting Eykenburg





Wij horen het graag als u ergens mee zit.

Samen lossen we het op

Stichting Eykenburg doet er alles aan om de zorg- en dienstverlening op de best mogelijke wijze uit te voeren. Toch kan het zijn dat u daar anders over denkt. Wij horen dit graag om vervolgens samen met u te zoeken naar een oplossing, zodat we u nog beter van dienst kunnen zijn. Tevens gebruiken we de oplossing waar mogelijk om onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren.

Wat als u niet tevreden bent?

Wij waarderen het zeer als u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt. Onze ervaring is dat klachten snel en naar tevredenheid kunnen worden opgelost, als klachten eerst worden besproken met de direct betrokken medewerker(s). Komt u er samen niet uit, dan komen we graag via een andere weg met u tot een oplossing. In het **stappenplan** treft u de informatie aan.

Een formele klacht indienen

Heeft u het stappenplan doorlopen en zijn we nog niet tot een oplossing gekomen, dan kunt u uw klacht formeel indienen bij de Raad van Bestuur. Het klachtenreglement vindt u op onze website of kunt u opvragen bij het secretariaat.

Voor wie is de klachtenregeling?

De klachtenregeling is bestemd voor de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger. Familieleden of vrienden van de cliënt kunnen ook gebruik maken van de regeling, maar zij hebben hiervoor wel schriftelijke toestemming van de cliënt nodig.

De rol van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Quasir kan u op verschillende manieren ondersteunen. Deze kan u helpen bij het zoeken naar een oplossing voor het probleem door te bemiddelen, u te informeren over uw mogelijkheden en/of u te ondersteunen bij het indienen van uw klacht.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Heeft u een vraag of klacht over onvrijwillige zorg of ondersteuning, dan is de klachtenregeling conform de Wzd van toepassing. De Wzd draagt zorg voor de rechten van cliënten die onvrijwillige zorg krijgen. U kunt zich voor ondersteuning wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Zorgstem. Deze kan eventuele vragen beantwoorden, informatie en uitleg geven, u desgewenst ondersteunen bij uw klacht en u zo nodig doorverwijzen.



Bent u ergens niet tevreden over? Laat het ons weten!



Contactinformatie

Raad van Bestuur

Stichting Eykenburg
Kruisbessenstraat 12
2564 VD Den Haag
Tel.: 070-7507370
klachten@eykenburg.nl

Klachtenfunctionaris

Quasir
Tel.: 06 - 48 44 55 38
bemiddeling@quasir.nl

Geschillencommissie

De Geschillencommissie Zorg
Tel.: 070 - 310 53 80
www.degeschillencommissie.nl

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

ZorgStem
Tel.: 088 - 678 10 00
info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Meer informatie

U kunt de uitgebreide klachtenregeling ook vinden op onze website
www.eykenburg.nl