



**Heeft u een klacht?**  
Klachtenregeling

VERTROUWD  
& DICHTBIJ

**Zorgverlening Het Baken vindt het belangrijk dat bewoners en cliënten het leven kunnen leiden zoals zij dat wensen. Een waardig leven, vanuit professionele ondersteuning.**

**Kwaliteit van zorg ontstaat in de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt, mantelzorg, vrijwilliger en medewerker. Zorg is mensenwerk en het kan gebeuren dat u of uw naasten vragen hebben of niet tevreden zijn over de wijze waarop wij ons werk doen. Wij willen ons graag verbeteren en van u horen wat anders of beter zou kunnen.**

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

Bij een klacht over de zorg denken veel mensen al snel aan een fout in de medische behandeling. Maar het kan ook over andere kwesties gaan. De aard en de ernst van de klachten kunnen verschillen. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over een behandeling, bejegening of gedraging (of juist het nalaten daarvan). Uw klacht kan zich richten tegen iemand die werkzaam is binnen Zorgverlening Het Baken, of tegen Het Baken als zorgaanbieder.

### **Wie kan een klacht indienen?**

In de eerste plaats kunt u als cliënt zelf een klacht indienen. Ook uw wettelijk vertegenwoordiger kan dat doen. Met uw uitdrukkelijke instemming kunnen ook anderen namens/voor u een klacht indienen.

### **Hoe kunt u uw klacht duidelijk maken?**



### **Praat met de veroorzaker van uw onvrede**

De snelste manier is een gesprek aangaan met degene die uw onvrede heeft veroorzaakt: vertel hem of haar waarom u niet tevreden bent. Mogelijk kunt u het probleem dan samen oplossen en is de lucht weer geklaard.

### **Benader de cliëntvertrouwenspersoon**

De cliëntvertrouwenspersoon van Het Bakken kan u helpen, bijvoorbeeld als u moeite hebt om het gesprek aan te gaan met de veroorzaker. Of als u het gesprek wel hebt gevoerd, maar er samen niet bent uitgekomen. De cliëntvertrouwenspersoon behartigt de belangen van de cliënt. De cliëntvertrouwenspersoon helpt u met informatie, advies of ondersteuning bij het formuleren van de klacht en/of het voeren van het gesprek.

Cliëntvertrouwenspersoon:

Roel Venderbos, email [klacht@zorgverlening-hetbakken.nl](mailto:klacht@zorgverlening-hetbakken.nl)  
telefoon (088) 258 10 25

### **Benader de interne klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris kunt u bereiken voor advies en informatie omtrent een klacht en het formuleren van een klacht. Daarnaast treedt de klachtenfunctionaris op vanuit een onafhankelijke en neutrale positie als bemiddelaar en gespreksleider in het gesprek tussen u en degene tegen wie u de klacht hebt gericht. Het doel is, om vanuit het herstel van vertrouwen samen tot een goede oplossing te komen.

Klachtenfunctionaris:

Anneke aan 't Goor, email [klacht@zorgverlening-hetbakken.nl](mailto:klacht@zorgverlening-hetbakken.nl)  
telefoon (088) 258 10 25

Digitaal kunt u het klachtenformulier invullen op de website van Zorgverlening Het Bakken

### **Klachtencommissie Cliënten Signalis**

Als de voorgaande stappen voor u niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd en de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon er niet uit komen, dan verwijzen zij u naar Signalis. Signalis is een externe en onafhankelijke klachtencommissie.



Signalis onderzoekt uw klacht en vraagt ook de mening van diegene tegen wie de klacht is gericht. De klachtencommissie kan deskundigen inschakelen, informatie inwinnen en andere personen horen. De klachtencommissie zal z.s.m. haar beargumenteerde mening geven over de ingediende klacht. Daarbij kan de klachtencommissie aanbevelingen doen over hoe een dergelijke klacht in de toekomst voorkomen kan worden.

Signalis behandelt geen anonieme klachten. De cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris kan u informeren over de wijze waarop u kunt handelen. Informatie over Signalis en de wijze waarop u een klacht kunt indienen, vindt u op [www.klachtencommissiedzv.nl](http://www.klachtencommissiedzv.nl)

### **Bij vragen of onvrede over de Wet Zorg en Dwang/ onvrijwillige zorg: benader de externe cliëntvertrouwenspersoon**

Cliënten die vallen onder de reikwijdte van de Wet Zorg en Dwang kunnen terecht bij een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van het landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (het LSR): Jessica Dijkstra. Zij is te bereiken via telefoonnummer: (06)15 569 537. Mailen kan ook: [j.dijkstra@hetlsr.nl](mailto:j.dijkstra@hetlsr.nl)