

Compliment, tip of klacht

U mag van Kennemerhart verwachten dat u goede zorg en ondersteuning krijgt die is afgestemd op uw persoonlijke behoeften. Onze medewerkers stellen alles in het werk om dat waar te maken. Uw complimenten, ervaringen, signalen, verbetersuggesties of klachten zijn allemaal mogelijkheden om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren. Wij horen het dan ook graag als u tevreden bent, maar ook als u dat niet bent.

Als u complimenten of tips wilt geven

Net als iedereen vinden onze medewerkers het fijn om een compliment te krijgen, om te weten dat zij hun werk goed doen en dat u dat waardeert. U kunt hen dit natuurlijk persoonlijk vertellen, of via de teamleider. Uw complimenten, tips en suggesties kunt u ook mailen aan info@kennemerhart.nl.

Wilt u meer in het algemeen uw waardering uitspreken dan vragen wij u dit te doen via zorgkaartnederland.nl.

Als u ontevreden bent of een klacht heeft

De zorg is mensenwerk en soms doen zich situaties of gebeurtenissen voor waarover u niet tevreden bent. U kunt erop vertrouwen dat wij uw klacht serieus nemen en we samen met u zoeken naar een oplossing. Op de andere zijde van dit document vindt u de mogelijkheden en contactgegevens om uw klacht te bespreken. Als u niet direct weet welke route u wilt bewandelen kunt u altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon, in vertrouwen uw verhaal doen en samen afstemmen over de beste aanpak.

De volledige tekst van de klachtenregeling voor cliënten kunt u vinden op de website van Kennemerhart of opvragen via de klachtenfunctionaris.

Als u meer algemene vragen of opmerkingen heeft

De klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon zijn er vooral om u te ondersteunen bij uw individuele klachten of vragen. Heeft u vragen, tips, suggesties of klachten die van invloed zijn voor meerdere cliënten of afdelingen, dan kunt u ook contact zoeken met de cliëntenraad. Bij Kennemerhart is voor elk woonzorgcentrum een cliëntenraad ingesteld die overleg voert met het lokale management over de gang van zaken binnen het woonzorgcentrum. Ook is er een cliëntenraad extramurale zorg. Elke raad heeft een afgevaardigde die zitting heeft in de centrale cliëntenraad (CCR). De CCR overlegt met de Raad van Bestuur over beleidszaken die voor alle cliënten van belang zijn. Bij vragen kunt u contact opnemen met het secretariaat van de centrale cliëntenraad via secretariaatccr@kennemerhart.nl. Als uw vraag van toepassing is voor een van de lokale cliëntenraden, dan zal deze doorgestuurd worden ter behandeling.



U heeft een klacht. Waar kunt u terecht?

Bij de betrokken medewerker en/of de teamleider



Samen een oplossing zoeken



Gericht op herstel relatie

Voor uzelf en de medewerker is het prettig als het lukt om uw klacht direct met elkaar te bespreken. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek worden opgelost. Vindt u het lastig om uw klacht met de medewerker te bespreken? Vraagt u dan gerust een gesprek aan met de teamleider.

Komt u er niet uit met de medewerker en/of teamleider?
Dan kunt u afhankelijk van uw vraag de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon benaderen.

Heeft u een vraag of klacht over onvrijwillige zorg?

(Twijfelt u hierover? U kunt altijd de klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersonen benaderen.)

Nee

Ja

Klachtenfunctionaris



Onpartijdig



Bijstand en advies



Samen een oplossing zoeken



Gericht op herstel relatie

Wilt u advies, bemiddeling of heeft u hulp nodig bij het op papier zetten van uw klacht? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Telefoon: 06 575 636 19

Email: klachten@kennerhart.nl

Postadres: Kennemerhart, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Diakenhuisweg 41, 2033 AP Haarlem

Cliëntvertrouwenspersonen Wzd

(Stichting Zorgstem)



Onafhankelijk



Bijstand en advies



Biedt ondersteuning, neemt geen

klacht in behandeling

Wilt u ondersteuning of advies over onvrijwillige zorg, gedwongen opname en verblijf? Dan kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersonen.

Telefoon: 06 25 644 905 of via Zorgstem 088 678 10 00

Email:

M.vanHuissteden@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Geschillencommissie Zorg



Bindend oordeel

Lukt het niet om samen met Kennemerhart tot een oplossing te komen? Dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Als u wilt kan de klachtenfunctionaris u ondersteunen bij het indienen van uw klacht bij de Geschillencommissie. De geschillencommissie behandelt geen klachten over onvrijwillige zorg.

Meer informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg



Bindend oordeel

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg en wilt u daarover een oordeel van de klachtencommissie, dan kunt u de klacht indienen bij Kennemerhart. Uw klacht wordt door Kennemerhart doorgestuurd naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Als u wilt, kan de cliëntvertrouwenspersoon u bijstaan bij de behandeling van uw klacht.

Meer informatie: www.kcoz.nl