

NIET TEVREDEN?

Klachten kunnen opgelost worden.

We streven ernaar dat u zich thuis voelt bij Comfortzorg en dat u positief bent over onze ondersteuning. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende ergens niet tevreden over bent. Wij hopen dat u dit aan ons laat weten. Ons werk is immers mensenwerk en het is altijd mogelijk dat er dan een verschil is tussen uw ervaring en de goede intenties van de medewerkers van Comfortzorg. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Wij beschouwen een klacht dan ook als een advies om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

Stap 1 Bespreken waar u niet tevreden over bent

Voordat iets een klacht wordt is het belangrijk dat u met uw medewerker van Comfortzorg bespreekt waar u niet tevreden over bent. Onze medewerkers zijn gewend om hiermee om te gaan en dit te bespreken. Het blijft immers mensenwerk en het tijdig iets bespreken voorkomt dat het ongenoegen groter wordt.

Stap 2 Klacht bespreken met de manager

Een gesprek kan vaak veel oplossen. Wanneer u ontevreden bent over uw zorgverlener of begeleider, probeert u dit dan eerst bespreekbaar te maken met de betreffende medewerker. Als dit niet lukt of niet tot een oplossing leidt kunt u contact opnemen met de manager. Indien u niet tevreden bent over Comfortzorg of over de organisatie van uw zorg, dan kunt u ook direct contact met de manager opnemen via telefoonnummer 0513-437764 / info@comfortzorg.nl.

Stap 3 Schriftelijke klacht indienen bij de directie van Comfortzorg

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht schriftelijk in te dienen bij Comfortzorg. De directie wordt altijd van uw klacht op de hoogte gesteld en zal hierop zo spoedig mogelijk reageren om tot een oplossing te komen. U kunt u brief richten aan: Comfortzorg t.a.v. de directie, Burg. Kuperusplein 144, 8442 CJ te Heerenveen.

Stap 4 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Het kan gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen nadat u stap 1 tm 3 hebt doorlopen. In dat geval heeft Comfortzorg een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar. De klachtenfunctionaris geeft advies en ondersteuning en bemiddelt bij het komen tot een oplossing.

Stap 5 Geschillencommissie

Indien uw klacht ook na bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet naar uw tevredenheid is opgelost dan is er sprake van een geschil. U kunt deze schriftelijk en voldoende gemotiveerd voorleggen aan de geschillencommissie waar Comfortzorg bij is aangesloten.

NB Het formele klachtenreglement van Comfortzorg en de contactgegevens van de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de geschillencommissie kunt u te allen tijde opvragen bij de directie van Comfortzorg en bij de kwaliteitsfunctionaris. Mocht u gebruik willen maken van stap 4 of 5 dan willen wij u daarin zonnodig graag bij ondersteunen.

Extra mogelijkheid: Vertrouwenspersoon

Als u niet goed raad weet met de situatie, dan kunt u eventueel een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon. Dit is een professional buiten onze organisatie die, vanuit een onafhankelijke positie en in vertrouwelijkheid, ondersteuning biedt bij vragen, problemen en klachten over de ondersteuning. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en kijkt samen met u welke stappen u kunt ondernemen.

Contactgegevens vertrouwenspersoon:

- Tannie Peters van Zorgbelang Fryslan:
085-4832433 of vertrouwenspersoon@zorgbelang-fryslan.nl.
- Specifiek voor jeugdhulp: AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg): 088-5551000