

## De regionale klachtencommissie

Heeft het gesprek met de betreffende medewerker, de leidinggevende, het Management of tot slot de vertrouwenspersoon geen uitkomst geboden? Dan kunt u terecht bij de regionale klachtencommissie. In de klachtencommissie zitten mensen van buiten de Zevenster. Zij behandelen uw klacht volgens een vaste procedure. Informatie kunt u vinden op [www.klachtverzorging.nl](http://www.klachtverzorging.nl) of in de brochure in het informatierek.

Een klacht bij de regionale klachtencommissie kunt u het beste schriftelijk indienen. De klachtencommissie zal zo spoedig mogelijk reageren met een ontvangstbrief waarin de verdere gang van zaken wordt uitgelegd.

## De geschilleninstantie

Elke zorgorganisatie is door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht om zich bij een geschilleninstantie aan te sluiten. Meer informatie over de Wkkgz vindt u op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>. Ook de Zevenster is lid van een geschilleninstantie. Verdere informatie over de instantie waar wij bij aangesloten zijn vindt u op onze website [www.de7ster.nl/kwaliteit](http://www.de7ster.nl/kwaliteit).

Niet tevreden?  
Zeg het ons!

**U kunt dus op verschillende manieren uw klacht uiten. Onze insteek is om elke klacht die wij ontvangen te zien als mogelijkheid om onze zorgverlening te verbeteren. Met elkaar in gesprek zijn en blijven zien we als essentieel om tot een passende oplossing te komen.**

# Niet tevreden? Zeg het ons!

**Een tevreden mens telt voor twee. Onze medewerkers doen er alles aan om u goede zorg te verlenen en om het u naar uw zin te maken. Het kan echter voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval horen wij dat graag van u. Want het uiten van een klacht kan bijdragen aan het verbeteren van onze zorg en dienstverlening.**

Veel mensen hebben moeite met het uiten van een klacht. Soms is er angst dat de klacht niet in dank wordt afgenomen. Of men weet niet hoe de klacht het beste kan worden geuit. Of men wil onenigheid voorkomen. Ook kan men denken dat klagen geen zin heeft omdat er toch niks zal veranderen. Dat is bij de Zevenster zeker niet van toepassing. Al onze medewerkers weten dat opmerkingen van onze cliënten waardevol zijn. Klagen zien wij eigenlijk als het geven van een mening, ideeën of suggesties, wij zien uw feedback dus altijd graag tegemoet. In deze folder vindt u meer informatie over waar u met uw klacht terecht kunt.

## Het klachtenreglement

De Zevenster heeft een klachtenreglement opgesteld. Daarin staat hoe met klachten omgegaan wordt. Er staat ook in dat er een vertrouwenspersoon en een regionale klachtencommissie is.

## Hoe kunt u uw klacht uiten?

Als u een klacht over de zorg- en dienstverlening van de Zevenster heeft, dan horen we dat graag zo spoedig mogelijk van u. Zo kunnen wij snel samen met u naar een oplossing zoeken.

Alles is hierbij bespreekbaar. Wij adviseren om in eerste instantie altijd te proberen uw klacht of probleem te bespreken met de medewerker waarover u een klacht heeft of met uw contactverzorgende. Meestal blijkt dat dit het snelst tot het gewenste resultaat leidt of dat een verschil van mening snel opgelost kan worden.

Het klachtenreglement is bestemd voor alle cliënten die van de Zevenster diensten of zorg ontvangen. U vindt dit reglement op onze site [www.de7ster.nl/kwaliteit](http://www.de7ster.nl/kwaliteit) of u kan deze bij de zorgverlening aanvragen.

Is uw klacht na dit gesprek nog niet naar uw tevredenheid opgelost? Dan kunt u terecht bij de contactverzorgende of, als u daar al mee gesproken heeft, de direct leidinggevende. Indien u er met de leidinggevende ook niet uitkomt, dan kunt u zich tot het Management wenden.

Weet u niet wie u moet aanspreken? Of hebben de gesprekken niet voor een oplossing gezorgd? Of misschien vindt u het lastig om uw klacht te bespreken? Onze vertrouwenspersoon staat voor u klaar.

*// Soms ontstaat een klacht door onduidelijkheid of andere verwachtingen. In dat geval leggen wij u graag uit wat de achtergrond van bepaalde werkwijzen is en nemen daarbij graag uw visie in overweging. Door deze uitleg krijgt u vaak meer inzicht en begrip voor het feit dat zaken soms anders liggen of niet altijd kunnen veranderen en wat hiervoor de reden is. //*

## De vertrouwenspersoon

De Zevenster heeft een vertrouwenspersoon die de Zevenster goed kent, maar niet in dienst is van onze organisatie. Hij/zij is dus onafhankelijk. De vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van klachten en kan eventueel ook bemiddelen. Ook kunt u aan hem of haar vragen bij wie u met de klacht terecht kunt. De vertrouwenspersoon kan goed naar u luisteren. Hij of zij kan u helpen de klacht op een informele wijze op te lossen, zodat u niet direct de stap naar de regionale klachtencommissie hoeft te zetten. U kunt een gesprek aanvragen bij de vertrouwenspersoon door een e-mail te sturen naar [vertrouwenspersoon@de7ster.nl](mailto:vertrouwenspersoon@de7ster.nl). U kunt uw aanvraag ook in een dichte envelop, waarop duidelijk 'vertrouwenspersoon' staat, in de brievenbus van het Directiesecretariaat deponeren.

## Wat doet de vertrouwenspersoon met uw klacht?

De vertrouwenspersoon maakt met u een afspraak voor een persoonlijk gesprek. Tijdens dit gesprek luistert de vertrouwenspersoon naar uw klacht. De vertrouwenspersoon kan u daarbij adviseren hoe de klacht opgelost zou kunnen worden. Hij/zij probeert zoveel mogelijk samen met u tot een oplossing te komen. Om dit te bereiken kan het voorkomen dat er met alle betrokken personen wordt gesproken.