

**Regionale (BOPZ) Klachtencommissie**

Zorginstellingen Breda e.o.

T.a.v. ambtelijk secretaris

Postbus 9630, 4801 LS Breda

Telefoon: 06 - 20 15 63 28

E-mail: helma.martens@benoe.nl

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kunt u uw klacht opnieuw voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg. Hoe u dat kunt doen en welke stappen u daarbij moet nemen kunt u lezen op de website van De Geschillencommissie:

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/>

Nieuwe link: Link werkte niet meer!!!

Klachtenregeling

# Wat te doen als u een klacht heeft?

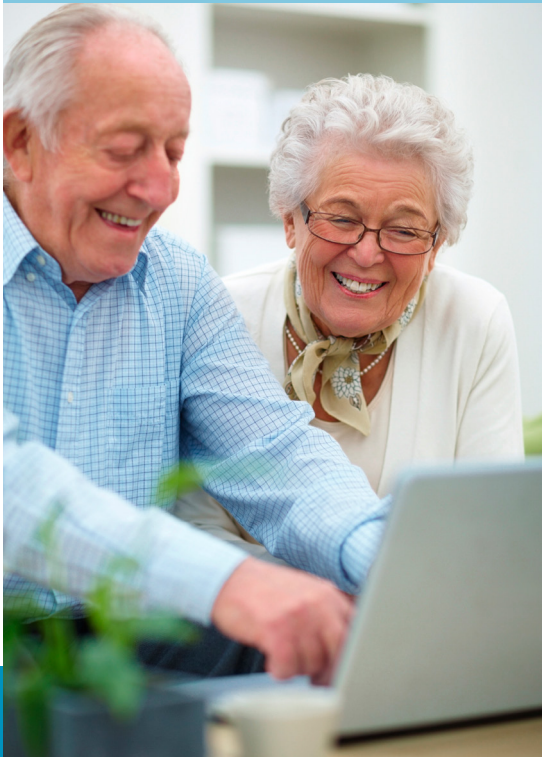
**AVOORD ZORG EN WONEN**



© augustus 2016

Postbus 10001  
4870 PH Etten-Leur  
0800 - 220 0 220  
info@avoord.nl  
www.avoord.nl

Zoals u het wenst



# Klachtenregeling

Er kunnen zich soms situaties voordoen waarin niet alles gaat zoals u verwacht. Er kunnen misverstanden ontstaan of gevoelens van onvrede over de behandeling, bejegening of dienstverlening. Een klacht uiten lijkt negatief, maar niets is minder waar. Want een klacht uiten lucht niet alleen op, maar kan ook leiden tot een betere zorg- en dienstverlening. Zo creëert u invloed op de zorg die u ontvangt.

## Klachtenregeling

Omdat wij het belangrijk vinden dat u uw wensen en klachten kunt uiten, heeft Avoord Zorg en Wonen een klachtenregeling gemaakt. In deze brochure wordt uitgelegd hoe en waar klachten geuit kunnen worden.

## Wat is een klacht?

Een klacht is te omschrijven als een uiting van onvrede over een gedraging binnen Avoord Zorg en Wonen of van een medewerker van Avoord die zorg aan u verleent. Een klacht kan betrekking hebben op bijvoorbeeld zorg- of dienstverlening en/of bejegening, die door u als onjuist of onterecht wordt ervaren.

## Wat te doen als u een klacht heeft?

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. U kunt de klacht rechtstreeks melden bij de betrokken medewerker(s) of diens leidinggevende. Indien u dit niet wenst of indien dit niet tot oplossing van de klacht heeft geleid, kunt u uw klacht met de vertrouwenspersoon bespreken.

## Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon van Avoord is onder andere verantwoordelijk voor het informeren van de cliënten over de klachtenprocedure, de bemiddeling en centrale registratie van klachten, het bieden van ondersteuning van cliënten bij het zoeken naar een oplossing voor klachten en het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en kan op uw verzoek bemiddelen.

## Vertrouwenspersoon

U kunt onze vertrouwenspersoon bereiken via  
Telefoon: 06 - 51 72 31 86 of  
E-mail: [vertrouwenspersoon@avoord.nl](mailto:vertrouwenspersoon@avoord.nl)



Indien opvang en bemiddeling door de vertrouwenspersoon niet tot oplossing van de klacht heeft geleid of indien u daarvan geen gebruik wenst te maken, kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie.

## Externe klachtencommissie

U kunt voor een onafhankelijke uitspraak terecht bij een externe klachtencommissie. Dit is een regionaal ingestelde commissie, die voldoet aan wettelijk gestelde eisen. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. U kunt hierbij een beroep doen op de vertrouwenspersoon die u hulp kan bieden bij het op schrift stellen van de klacht en bij het aanleveren van de informatie die de regionale klachtencommissie nodig heeft voor de behandeling van de klacht.