

Klachten? Blijf er niet mee zitten

Onze medewerkers doen iedere dag hun best om zorg en diensten te leveren waar u tevreden over bent. Toch kan het voorkomen dat u vindt dat u niet correct behandeld bent of dat er iets niet goed verlopen is. Wij hopen dat u in dat geval uw onvrede bespreekt met de medewerker(s) of de leidinggevende(n) waar u mee te maken heeft. In sommige gevallen lukt het helaas niet om samen tot een oplossing te komen.

Daarom heeft Thebe een klachtenprocedure waarin is geregeld waar u met uw klacht terecht kunt.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door cliënten die zorg of diensten ontvangt van Thebe of door de vertegenwoordiger van de cliënt.

Waarover kan de klacht gaan?

Een klacht is een uiting van onvrede en kan betrekking hebben op allerlei aspecten van de zorg- en dienstverlening, zoals communicatie, privacy, beschikbaarheid, bejegening, etc. Het woord 'klacht' heeft doorgaans een negatieve bijklank. Ten onrechte.

Wij zien een klacht als een kans om de zorg te verbeteren. Daarom vinden wij het van belang dat u weet dat u met uw klacht bij ons terecht kan en bij wie u dan moet zijn.



Klachtenbemiddelaar

Als u er met de medewerker en/of leidinggevende niet uitkomt, dan is er de mogelijkheid contact op te nemen met de klachtenbemiddelaar van Thebe.

De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk, onpartijdig en werkt vertrouwelijk. De klachtenbemiddelaar bespreekt met u de inhoud van de klacht en adviseert u over de mogelijkheden van afhandeling. In de meeste gevallen zal de klachtenbemiddelaar bemiddelen.

Dat betekent dat zij zal proberen samen met u en de betreffende medewerker(s) tot een oplossing te komen. Bijna altijd wordt via bemiddeling een oplossing voor de klacht gevonden.

Klachtencommissie

Als u geen bemiddeling wenst, kunt u uw klacht ook rechtstreeks indienen bij de Regionale (Bopz) Klachtencommissie. Deze externe commissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht.

De klachtenbemiddelaar van Thebe kan u informatie geven over deze klachtencommissie en u adviseren bij het indienen van uw klacht.

Thebe

Van alle zorg thuis!

Contact

Als u contact op wilt nemen of een klacht wilt melden, kunt u de klachtenbemiddelaar op de volgende manieren bereiken:

Telefonisch:
(076) 523 38 40

Per e-mail:
klacht@thebe.nl

Schriftelijk:
Thebe | Woonzorgcentra
t.a.v. Klachtenbemiddeling
Postbus 9757
4801 LW Breda

Indienen van een klacht bij de externe Regionale (Bopz)Klachtencommissie

Het indienen van een klacht bij de Regionale Klachtencommissie kan alleen schriftelijk:

Regionale (Bopz)Klachtencommissie
t.a.v. ambtelijk secretaris
Postbus 9630
4801 LS Breda
Benoe@westbrabant.net

Overige mogelijkheid

Meldpunt Inspectie voor de Gezondheidszorg:
www.igz.nl/meldingmaken

Thebe Woonzorgcentra

Klachten ?

Blijf er niet mee zitten



THB-fid-KL-004 05/2014