

den door de klacht eenvoudig te uiten tegen de medewerker (of bij diens leidinggevende), medebewoner of bezoeker. Als een medewerker klachten heeft dan kan hij met algemene klachten over de instelling terecht bij de eigen leidinggevende of de directeur, de ondernemingsraad en kan hij/zij bij een persoonlijk arbeidsconflict een beroep doen op de vakbond. De medewerkers kunnen zich ook wenden tot de vertrouwenspersoon (externe klachtenfunctionaris) van Facit.

## Klachtencommissie

Mw. J.C.C. Wesselius-Hulsbos  
Tel: 06-29518974  
h.hulsbos@hetnet.nl



Dhr. I. Mosselman  
Tel: 0297 32 57 66  
imanmosselman@gmail.com

Mw. M. de Vries  
Tel: 0297 32 19 77 / 06 513 92 627  
jomardevries@outlook.com



Zorgcentrum Aelsmeer  
Molenpad 2  
1431 BZ AALSMEER  
Tel: 0297-326050

[www.zorgcentrumaelsmeer.nl](http://www.zorgcentrumaelsmeer.nl)  
[info@zorgcentrumaelsmeer.nl](mailto:info@zorgcentrumaelsmeer.nl)

## Klachtenregeling

Voor bewoners van het  
Zorgcentrum en Zorgwoningen  
Cliënten van Thuiszorg Aalsmeer  
Bezoekers Ontmoetingscentrum





In het informatieboekje van Zorgcentrum Aelsmeer staat ons motto met betrekking tot klachten: "Heeft u kritiek zeg het ons, bent u tevreden zeg het anderen". Toch kan het zijn dat u een klacht geuit heeft, maar dat u met het gevoel blijft zitten dat die klacht niet de aandacht heeft gekregen die het behoorde te krijgen. Ook kan het zijn dat u het moeilijk vindt om een klacht te uiten tegenover degene die de oorzaak is van die klacht. Voor die gevallen is er een laagdrempelige klachtenregeling ontwikkeld met een klachtencommissie en een vertrouwenspersoon.

Voor klachten over onvrijwillige zorg, voortkomend uit de Wet Zorg & Dwang (WZD) is er een cliëntenvertrouwenspersoon WZD van Zorgstem. Zie de website voor de contactgegevens van de cliëntenvertrouwenspersoon WZD.

#### Klagen mag

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank en wordt gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van klachten kan bijdragen tot verbetering van de zorg- en dienstverlening. Ook zijn er mensen die denken dat een klacht hen door de medewerkers niet in dank wordt afgenomen. U hoeft daar echter niet bang voor te zijn. Medewerkers hebben geleerd klachten te beschouwen als waardevol. Het kan ons helpen de zorg te verbeteren. En wanneer u een klacht of vraag

eerst met de medewerker of leidinggevende bespreekt, kan er snel bekeken worden of dit te verbeteren is.

#### Ontstaan klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld volgens de bepalingen in de Wet Kwaliteit en Geschillen Zorg (Wkkgz). Voor het functioneren van de klachtencommissie is een reglement opgesteld dat door het bestuur bekrachtigd is. Het bestuur heeft de leden van de klachtencommissie ook persoonlijk benoemd. Daarnaast is er een vertrouwenspersoon (externe klachtenfunctionaris) aangetrokken. Dit is Sabine van Pelt van bureau Facit die door de bewoners of cliënten ingeschakeld kan worden om hem of haar te helpen bij de afhandeling van de klacht. Zie de website voor de contactgegevens van de vertrouwenspersoon (externe klachtenfunctionaris).

#### Wat is een klacht?

Een klacht in de zin van de Wkkgz is een persoonlijk gevoel van tekort gedaan zijn. Dit kan zijn door de bejegening van een medewerker of door een ander ongemak dat u persoonlijk is aangedaan. Er zijn ook klachten van algemene aard, betreffende de algemene gang van zaken in de organisatie.

#### Voor wie is de regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van Zorgcentrum Aelsmeer. Dit zijn dus de bewoners van het zorgcentrum, de bewoners van de in- en aanleunwoningen en in het verzorgingsgebied wonende cliënten die gebruik maken van Thuiszorg Aalsmeer en bezoekers van het ontmoetingscentrum.

U kunt een klacht schriftelijk uiten door een klachtenformulier in te vullen welke bij de receptie van het zorgcentrum te verkrijgen zijn. Het ingevulde klachtenformulier kan gedeponereerd worden in de klachtenbus bij de receptie van het zorgcentrum.

De klachtencommissie leegt de bus met regelmaat. Om u te helpen bij het kiezen van een goede weg om uw klacht te uiten kunt u een beroep doen op de klachtencommissie.

Eén van de leden van de klachtencommissie houdt spreekuur in het Zorgcentrum elke 1ste dinsdag van de maand tussen 10.30 en 11.00u in de grote zaal. U kunt ook tussentijds contact zoeken met één van de leden van de klachtencommissie.

#### Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie personen die in staat zijn een onpartijdig oordeel te geven over uw klacht. Het zijn: Mw. Wesselius-Hulsbos, Mw. de Vries en Dhr. Mosselman (voorzitter).

De klachtencommissie zal uw klacht behandelen, eventueel bemiddelen en een advies uitbrengen aan het bestuur van de stichting.

Vindt de klacht daar onvoldoende gehoor, dan kunt u zich wenden tot de vertrouwenspersoon (externe klachtenfunctionaris).

Komt u er met de vertrouwenspersoon ook niet uit, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke geschillencommissie. De Geschillencommissie Zorginstellingen; Telefoon: 070 - 310 53 10; [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### Termijn

Zorgcentrum Aelsmeer beslist binnen zes weken over een klacht (met eenmalige verlenging van max. vier weken).

#### Andere klachten

Er zijn allerlei manieren om uw klachten te uiten, afhankelijk van uw klacht. Wij willen erop wijzen dat een persoonlijk conflict met een medewerker, medebewoner in het zorgcentrum of bezoeker van het ontmoetingscentrum het beste opgelost kan wor-