



## Klachtenprocedure Huize ten Berghe

---

### Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is om bewoners, familieleden, gemachtigden en medewerkers een laagdrempelige en duidelijke manier te bieden om onvrede of klachten te uiten. Doordat bij contract tekening al een kopie van de procedure zal mee worden meegegeven wordt er direct duidelijkheid en transparantie geschept. De woonzorgvoorziening zal er altijd naar streven klachten intern op te lossen, mocht dat onmogelijk zijn kan de klacht extern verder in behandeling worden genomen. Transparantie en zorgvuldige afhandeling staan centraal. Deze klachtenprocedure voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### 1. Klachten van bewoners en/of vertegenwoordigers

Indien u als zorgvrager of vertegenwoordiger een klacht heeft, moedigen wij u aan om deze eerst te bespreken met degene die het betreft. Vaak kan een klacht zo snel en informeel worden opgelost. Uiterlijke reactietermijn op een klacht is zes weken.

Contactpersonen intern:

- Teamleider: [zorgteam@huizetenberghe.nl](mailto:zorgteam@huizetenberghe.nl)
- Directie: [info@huizetenberghe.nl](mailto:info@huizetenberghe.nl)

Indien een interne oplossing niet mogelijk blijkt, kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via SPOT (branchevereniging). Zie hiervoor de klachtenregeling van SPOT: <https://www.verenigingspot.nl/klachten>

### 2. Klachten van medewerkers

Ook medewerkers kunnen hun klacht in eerste instantie bespreken met hun leidinggevende of de directie.

Contactpersonen intern:

- Teamleider: [zorgteam@huizetenberghe.nl](mailto:zorgteam@huizetenberghe.nl)
- Directie: [info@huizetenberghe.nl](mailto:info@huizetenberghe.nl)

Als de klacht niet intern opgelost kan worden, kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT via bovengenoemde link.

### **3. Externe klachtenfunctionaris**

Indien u volgens bovenstaande werkwijze intern niet tot een gewenste oplossing bent gekomen kunt u deze via een Klachtenfunctionaris indienen. Ook indien u de wens heeft om de klacht niet eerst intern neer te leggen, maar direct extern is dit mogelijk.

Huize ten Berghe is aangesloten bij branchevereniging SPOT. Voor leden is de klachtenafhandeling collectief geregeld via een onafhankelijke klachtenfunctionaris, wat garant staat voor een snelle, eerlijke en kosteloze behandeling van klachten.

Let op, de klachtenregeling van SPOT is niet van toepassing op:

- Financiële geschillen
- Klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)

Een klacht indienen bij SPOT kan via E-mail: [klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl)

Of per post:

Vereniging SPOT

T.a.v. klachtenfunctionaris

Lange Voorhout 58

2514 EG Den Haag

### **4. Geschilleninstantie: Zorggeschil**

Als u er met hulp van de klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u de klacht voorleggen aan een erkende geschilleninstantie: Zorggeschil. Huize ten Berghe is via SPOT aangesloten bij deze commissie.

Ook hier is de behandeling kosteloos, tenzij u zelf een adviseur of jurist inschakelt.

Meer informatie: <https://www.zorggeschil.nl>

### **5. Wettelijke basis (Wkkgz)**

Deze klachtenprocedure voldoet aan de Wkkgz en bevat de volgende wettelijke waarborgen:

- Toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Kosteloze behandeling van klachten
- Toegang tot erkende geschillencommissie

- Duidelijke, toegankelijke en laagdrempelige procedure
- Bekendmaking bij start zorgverlening