



## *Het kan altijd beter*

*Warande wil goede zorg bieden als antwoord op uw zorgvraag en wensen en onze medewerkers willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Waar mensen samenwerken en wonen, kan het echter gebeuren dat de zorg- en dienstverlening niet naar verwachting is. Om die reden heeft Warande voor haar bewoners (en familieleden) een klachtenprocedure. Wij stellen het op prijs als u ons van uw onvrede op de hoogte stelt. Maar ook als u tevreden bent, horen wij dit graag.*

### *De interne procedure*

Wij adviseren u om uw suggestie of klacht in eerste instantie met de betrokken medewerker, of diens leidinggevende te bespreken. Indien gewenst kan de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris u hierbij ondersteunen.

Wanneer het gesprek met de medewerker niet leidt tot een goede oplossing, kunt u ook een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Zij gaat vertrouwelijk met uw informatie om en heeft geheimhoudingsplicht.

### *Onafhankelijke klachtenfunctionaris*

De klachtenfunctionaris van Warande is mevrouw M. Schilders. Zij is te bereiken onder telefoonnummer 06 12 91 77 21, per mail [klachtenfunctionaris@warandeweb.nl](mailto:klachtenfunctionaris@warandeweb.nl) of per post naar: Warande, t.a.v. de klachtenfunctionaris (o.v.v. vertrouwelijk), Postbus 185, 3700 AH Zeist.

### *De externe klachtencommissie*

Als u met de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt, kunt u zich wenden tot de externe Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU). Deze commissie werkt voor verschillende zorginstellingen in de provincie Utrecht. Zij fungeert als klachtencommissie in de zin van Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en als klachtencommissie in de zin van artikel 14 Wet BOPZ.

Er zijn voor u als klager geen kosten verbonden aan de behandeling van een klacht. U heeft het recht om u (op uw kosten) bij te laten staan door derden. De externe klachtencommissie is bereikbaar via [www.kvvu.nl](http://www.kvvu.nl).

### *De geschillencommissie*

#### **Geschillencommissie zorginstellingen**

Als u nog steeds niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. Dit moet gebeuren binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de klachtenfunctionaris heeft ingediend. U kunt deze gegevens vinden op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

### *Klachtenreglement*

Warande beschikt over een klachtenreglement. Hierin staat beschreven hoe de behandeling van uw klacht er bij Warande uitziet, zoals bovenstaand al kort is samengevat. Een kopie van dit reglement kun u opvragen bij de receptie van uw vestiging.

### *Contact opnemen*

Mocht u na het lezen van deze brochure meer willen weten, kijk dan ook eens op onze website onder 'over Warande', onderdeel klachten. Ook kunt u met uw vragen terecht door een mail te sturen naar [klachtenfunctionaris@warandeweb.nl](mailto:klachtenfunctionaris@warandeweb.nl) of bellen naar het algemene telefoonnummer.