



U heeft een klacht?

Informatie over het bespreken en indienen van een klacht

Hoofdvestiging

Griendstraat 3A
4255 VX Nieuwendijk
Tel: 0183-445070
info@altenastaete.nl

Belangrijke adressen:

Een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris van Altenastaete:

Tel: 0183-445070
klachtenfunctionaris@altenastaete.nl
Te bereiken op ma-vrijdag tijdens kantooruren

Adres: Locatie Nieuwendijk:
Griendstraat 3a
4255 VX NIEUWENDIJK
Telefoon: 0183-445070
Fax: 0183-445073
E-mail: info@altenastaete.nl

Altenastaete is als onderneming aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg in Den Haag.

De Geschillencommissie ZORG
Postadres
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoonnummer: 070-310 5380.
Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de verleende zorg aan u of aan een familielid. Vanzelfsprekend doen we er dan alles aan om deze ontevredenheid weg te nemen. In deze folder informeren we u over het bespreken en indienen van een klacht.

U bent ontevreden over de zorgverlening

Als u ontevreden bent over de geleverde zorg of ondersteuning dan bespreekt u dit eerst met uw eerst verantwoordelijke verzorgende of de persoon die u deze zorg heeft geleverd. Als dit niet leidt tot een (volledige) oplossing dan kunt u de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Altenastaete.

U kunt ook klachten die niet gaan over de geleverde zorg aan de klachtenfunctionaris voorleggen, bijvoorbeeld als de zorgaanbieder de met u gemaakte afspraken niet nakomt.

De klachtenfunctionaris

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een klachtenfunctionaris.

Deze klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend. Bovendien kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het opstellen van de klacht.

Een klacht indienen

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor u en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

De klachtenfunctionaris bespreekt met u de klacht en zal in eerste instantie proberen om de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, dan kan de klachtenfunctionaris een overleg organiseren waarin u en de zorgaanbieder oplossingen kunnen bespreken. De klachtenfunctionaris kan daarbij deskundigen uitnodigen of raadplegen. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de klachtenfunctionaris een advies uit, waar de zorgaanbieder binnen twee weken op moet reageren.

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Houd er rekening mee dat klachten -of onderdelen daarvan- van financiële aard niet in behandeling worden genomen.

Indien u het niet eens bent met het standpunt van de zorgaanbieder, dan bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met de geschillencommissie Zorg. Hier zijn wel kosten aan verbonden.