



**Niet tevreden?
Vertel het ons**



Kwadrant draagt kwaliteit van zorg hoog in het vaandel. In de dagelijkse zorg of begeleiding houden wij zoveel mogelijk rekening met uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Het is belangrijk dat u uw wensen of de dingen waar u niet tevreden over bent bespreekbaar maakt. Uw opmerking of klacht draagt bij aan het verbeteren van onze dienstverlening. Samen werken we aan goede zorg!



Als u een klacht heeft, dan adviseren wij u eerst in gesprek te gaan met de betrokkene(n) en/of de leidinggevende. Komt u er samen niet uit, dan kunt u altijd terecht bij de klachtenbemiddelaar.

Wat kunt u doen?



- In gesprek met de betrokkene(n)
- In gesprek met de leidinggevende van de betrokkene(n)
- Hulp van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar inroepen
- Een officiële klacht indienen bij de Raad van Bestuur
- Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u in beroep gaan bij de geschillencommissie.

Onafhankelijke klachtenbemiddeling

De klachtenbemiddelaar probeert samen met u een oplossing te vinden. Dit doet de klachtenbemiddelaar door te overleggen en te bemiddelen met de persoon waar uw klacht over gaat.

De klachtenbemiddelaar neemt contact met u op om een duidelijk beeld te krijgen van het probleem. Als u dat wilt, wordt er een afspraak gemaakt voor een persoonlijk gesprek. Uw klacht wordt uiteraard zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Uw privacy wordt gewaarborgd en alleen met uw toestemming wordt de betrokken professional op de hoogte gebracht.



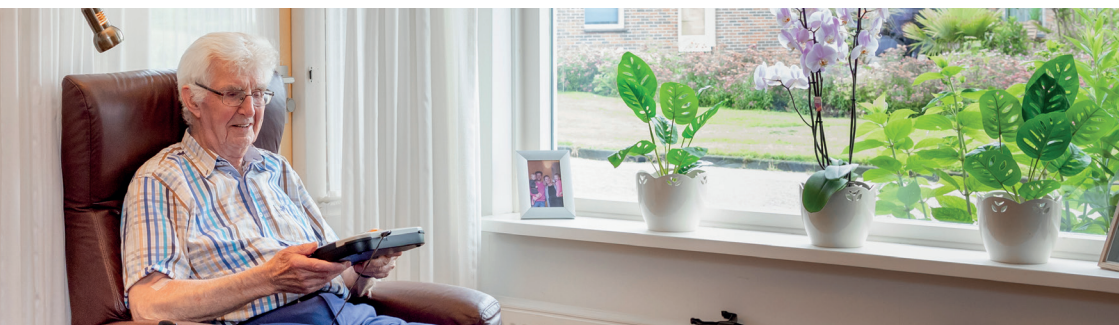
Na ontvangst van de klacht streeft de klachtenbemiddelaar ernaar om binnen zes weken tot een oplossing te komen. Deze periode kan worden verlengd, bijvoorbeeld omdat er meer onderzoek nodig is.

Contactgegevens Klachtenbemiddelaar

Postbus 181, 9200 AD Drachten

E-mail: klachtenbemiddeling@kwadrant.nl

Tel. 06 15 02 94 62



Clïëntvertrouwenspersoon

Wet zorg en dwang

De cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) kan als onafhankelijk vertrouwenspersoon u ondersteunen bij een klacht over onvrijwillige zorg. Denk hierbij aan klachten over woon- en leefomstandigheden, klachten over de kwaliteit van de geboden onvrijwillige zorg of problemen met de begeleiding.



Een cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang biedt een luisterend oor en geeft u informatie. Daarnaast helpt de cliëntvertrouwenspersoon u bij klachten, problemen en het bedenken van een passende oplossing.

Contactgegevens Quasir

Postbus 1021, 7940 KA Meppel

E-mail: info@quasir.nl

Tel.: (085) 487 40 12

Officiële klacht bij Raad van Bestuur



Het is ook mogelijk om een officiële schriftelijke klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur van Kwadrant. De klachtenbemiddelaar kan u daarbij helpen. De Raad van Bestuur neemt contact met u op en onderzoekt uw klacht. Binnen zes weken spreekt de Raad van Bestuur een oordeel uit en neemt eventueel de nodige maatregelen. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

Postadres Raad van Bestuur

Postbus 181 9200 AD Drachten

E-mail: secretariaatrvb@kwadrant.nl

Geschillencommissie Zorg

Bent u het niet eens met het oordeel van de Raad van Bestuur, dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u in beroep gaan bij de geschillencommissie. De geschillencommissie rekent € 52,50 voor het behandelen van uw klacht. Na een hoorzitting met de betrokkenen doet de geschillencommissie een bindende uitspraak. Stelt de commissie u in het gelijk, dan ontvangt u het betaalde bedrag terug.



De Geschillencommissie

Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Adres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Tel.: (070) 310 53 80

(Maandag t/m donderdag 09:00 – 15.00 uur

Vrijdag 10:00 – 14:00 uur)

www.degeschillencommissiezorg.nl

Aansprakelijkheidsstelling

Als u denkt dat bij uw verzorging of behandeling fouten zijn gemaakt waardoor u schade heeft ondervonden, dan kunt u de instelling daarvoor aansprakelijk stellen. De schriftelijke aansprakelijkheidsstelling stuurt u rechtstreeks aan de Raad van Bestuur Kwadrant, Postbus 181, 9200 AD Drachten.



Gaat het om vermissing van of schade aan persoonlijke eigendommen, dan geldt een andere procedure. De medewerkers of Manager Wonen met Zorg op de locaties kunnen u hierover informeren.

Passende zorg en oprechte aandacht

Kwadrant is dé specialist in
ouderenzorg in Fryslân. Wij
bieden senioren passende zorg,
behandeling en ondersteuning,
zowel thuis als in onze
woonzorglocaties.



Wilt u meer informatie?
kwadrant.nl

• • • • •