

Wat te doen bij een klacht?

Informatie over de klachtenregeling voor bewoners, cliënten en naasten van Huize Het Oosten



HUIZE HET OOSTEN

Brochure klachtenregeling voor bewoners juli 2025

De klachtenregeling

Voor een nog betere zorg- en dienstverlening is er door Huize Het Oosten een klachtenregeling opgesteld. Daarin staat hoe Huize Het Oosten omgaat met klachten en hoe de klachtenopvang en -behandeling werkt. In deze folder kunt u lezen hoe u van deze regeling gebruik kunt maken.

Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van zorg en diensten van Huize Het Oosten. Bewoners, familie of andere personen die hen vertegenwoordigen, kunnen gebruik maken van de klachtenregeling.

Wat beoogt de klachtenregeling?

De klachtenregeling is één van de middelen om de positie van de cliënten, de bewoners en hun familie of vertegenwoordigers te versterken. U krijgt opvang en steun bij de behandeling van uw klachten. Maar de regeling is ook belangrijk voor Huize Het Oosten zelf, want tegelijkertijd signaleren de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie zaken die mislopen in de organisatie en rapporteren die ieder kwartaal aan de directie. Zo heeft Huize Het Oosten de mogelijkheid om de kwaliteit van zorg te toetsen en te verbeteren.

Waarover kunnen klachten gaan?

Klachten kunnen betrekking hebben op het verblijf, de behandeling, de verpleging en/of verzorging binnen Huize Het Oosten of op de financiële afwikkeling van zaken. Ook kunnen klachten gaan over huishoudelijke zaken zoals de was, het eten of de schoonmaak. Behalve over praktische zaken kunt u ook klachten hebben over de wijze waarop u wordt bejegend.

Bij wie kunt u terecht met uw onvrede en klachten?

U kunt uw klacht bespreken met de betrokken medewerker, de leidinggevende of de directie. Meestal kunnen klachten op deze manier in goed overleg opgelost worden. U kunt ook over uw klacht praten met de vertrouwenspersoon. We gaan vertrouwelijk met uw klacht om.

Als u een klacht heeft, mag u ook kiezen om, zonder gesprek, direct een formele klacht in te dienen. Bij de afhandeling van uw klacht kunt u desgewenst bijgestaan worden door de vertrouwenspersoon.

Als uw klacht niet of niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Huize Het Oosten Karin Somhorst. Zij is te bereiken via mail: Karin@the-lighthouse.nl en via telefoon: 06-24711086.

De klachtenfunctionaris neemt met uw instemming contact op met de directie. Deze gesprekken hebben voor Huize Het Oosten een zwaarwegend karakter.

Mocht de klacht naar uw mening niet afdoende zijn behandeld, dan kunt u uw klacht ook indienen bij De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Wet Zorg en Dwang & klachten

Voor klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD) heeft de overheid een aparte klachtenregeling ingesteld. Deze klachten worden behandeld door Raymond van den Berg, telefoon 06 42 47 80 35, bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag. Raymond werkt bij Zorgstem, telefoon 088 678 1000. Website [.www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl).

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is de volgende gang naar het KCOZ (klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Op de website <https://www.kcoz.nl/reglement> is dit reglement te vinden.

Vertrouwenspersoon voor bewoners van Huize Het Oosten

U kunt zich wenden tot de vertrouwenspersoon voor bewoners: mevrouw L. Raeven (bewoner), bij voorkeur per e-mail loesemraeven@gmail.com en als dat niet mogelijk is per telefoon: 0622933638

Bestuurssecretariaat

Het bestuurssecretariaat wordt gevormd door Tanja Northausen en Loes van Veen en ondersteunt u zo nodig bij de te nemen stappen. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer 030-2744616 of via e-mail bestuurssecretariaat@huizehetoosten.nl.