



CONTACT

stichting Alkcare
Herenweg 91 1829AC
Alkmaar
072-519 16 55
info@alkcare.nl
www.alkcare.nl

BROCHURE 'KLAGEN MAG'

al>lcare

KLAGEN MAG

Bij Alkcare doen onze medewerkers en vrijwilligers hun uiterste best om de zorgdienstverlening aan te laten sluiten bij de wensen van en onze bewoners, thuiszorg, dagbestedingscliënten en bezoekers. Er kan natuurlijk weleens iets foutgaan. Indien u niet tevreden bent over de zorg en de dienstverlening van Alkcare, aarzelt u dan niet uw klacht te uiten. Dat is niet alleen in uw belang, maar u zorgt er ook voor dat de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening wordt bewaakt en verbeterd.

WAT IS EEN KLACHT

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg, de dienstverlening, over organisatorische zaken of over het gedrag van medewerkers en vrijwilligers van Alkcare

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

Een klacht kan worden ingediend door cliënten (bewoners) of hun vertegenwoordigers, of door nabestaanden van overleden cliënten. Wat kunt u doen met uw klacht? U kunt uw klacht altijd het beste eerst bespreken met degene die naar uw mening verantwoordelijk is voor uw klacht. Dit is de snelste weg en door een open gesprek kan onvrede bijna altijd worden opgelost. Lukt het niet om op deze manier het probleem op te lossen of bent u van mening dat uw klacht niet serieus wordt genomen, dan kunt u bij de leidinggevende van de betrokken medewerker terecht.

BESPEEK UW ONVREDE ZO SNEL MOGELIJK

Het is niet altijd gemakkelijk uw klacht te bespreken. Daarom volgen hier enkele tips die u kunnen helpen: - Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt. -

Schrijf van tevoren op waarover u wilt praten en wat u met uw gesprek wilt bereiken (zoals: excuses of weten wat er precies gebeurd is). - Wanneer u daar behoefte aan heeft, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid of een kennis. Als een gesprek niet leidt tot het gewenste resultaat en de onvrede blijft, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur. Raad van Bestuur stichting Alkcare Herenweg 91 1829AC Oudorp. Als u hierbij ondersteuning wenst dan kunt u een beroep doen op onze klachtencoördinator. De klachtencoördinator kunt u bereiken via de receptie of via het emailadres: klachtencoordinator@alkcare.nl. De Raad van Bestuur neemt na ontvangst van de klacht contact op met u en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Als bemiddeling niet mogelijk is, is het streven van de Raad van Bestuur om binnen 6 weken een oordeel te geven over de klacht. Het reglement van de klachtencommissie vindt u op onze website www.alkcare.nl.