



Langeveld's HOF

Klachtenregeling

Langeveldshof streeft ernaar om iedereen zo goed mogelijk te ondersteunen of op weg te helpen. Toch kan het zijn dat het niet gaat zoals u verwacht of dat u niet tevreden bent over ons aanbod of de wijze van ondersteuning. Wij horen dit graag van u. In dit document leest u hoe u uw zorgen en bezwaren met ons kunt delen.

Voor wie?

De klachtenregeling is bedoeld voor klanten die gebruikmaken van de zorg- en dienstverlening van Langeveldshof, hun (wettelijk) vertegenwoordigers of nabestaanden.

De werkwijze

Wij werken met lokale teams. Klachten worden in eerste instantie opgepakt door het betreffende team, eventueel met ondersteuning van de coördinator van het team.

Eerst samen in gesprek

Bent u niet tevreden? Bespreek uw zorg of klacht eerst met uw verantwoordelijk begeleider bij Langeveldshof. Soms is een oplossing dichterbij dan u denkt. Dan helpt het om samen hierover te praten. Als dit niet de oplossing is, of wanneer u liever met iemand anders spreekt, kunt u dit aangeven bij het indienen van uw klacht.

Wie dient in?

U kunt uw klacht zelf indienen. Dit kan ook worden gedaan door uw wettelijke vertegenwoordiger/zaakwaarnemer of iemand uit uw familie of kennissenkring die u daarvoor machtigt.

Ook nabestaanden van klanten kunnen namens hun familielid een formele klacht indienen bij Langeveldshof.

Hoe meldt u de klacht?

Wanneer u uw klacht formeel aan Langeveldshof kenbaar wilt maken, zijn twee mogelijkheden:

Via e-mail

U kunt een klacht indienen via e-mail die u naar klacht@langeveldshof.nl stuurt. In het onderwerp zet u dat het een klacht betreft.

Per post

U kunt uw klacht ook per brief kenbaar maken. U geeft in uw brief expliciet aan dat het een klacht betreft. U kunt uw brief versturen naar:

Langeveldshof
Adelborst van Leeuwenlaan 30
2172 AB Sassenheim

Wat doen wij?

1. Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging.
2. Binnen vijf werkdagen na- dat wij u klacht hebben ontvangen neemt een van onze medewerkers contact met u op. Deze medewerker legt de klachtenprocedure aan u uit.
3. Mogelijk kan de klacht telefonisch met u worden besproken. Maar het kan ook zijn dat er een afspraak met u wordt gemaakt voor een persoonlijk gesprek met een of twee medewerkers van Langeveldshof. Tijdens

dit gesprek mag u altijd een kennis of familielid meenemen die met u meeluistert of aantekeningen maakt.

Het doel van dit gesprek is om gezamenlijk tot een oplossing te komen. U kunt ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. U kunt dit aanvragen via uw gemeente.

4. Indien het gesprek niet tot een oplossing heeft geleid kan een tweede gesprek nodig zijn

En als dit helemaal niets oplevert?

Veel klachten kunnen door de medewerkers en de coördinator van de locatie worden opgelost. Soms is dit niet het geval, of bent u er niet tevreden over. Dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de externe klachtencommissie van Langeveldshof. Dit is een onafhankelijke commissie. U dient uw klacht in via www.erisietsmisgegaan.nl. Op deze website kunt u ook meer informatie hierover vinden.

Bent u het niet eens met de uitspraak van de externe klachtencommissie? Dan kunt u via de mensen van www.erisietsmisgegaan.nl als laatste mogelijkheid uw klacht melden bij de geschillencommissie.

Het gehele proces, tot en met de beslissing van de geschillencommissie, voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Ten slotte

Wij behandelen uw klacht altijd vertrouwelijk. Hoe we de klacht behandelen en wie we hierbij betrekken, stemmen we altijd eerst met u af. Alle documenten met betrekking tot een klacht bewaren we maximaal twee jaar, tenzij we verzoeken de bewaartermijn te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht bewaren we niet in uw persoonlijk klantdossier.