



*Versie 2024/9*

BRUSSELSESTRAAT 38  
6211 PG MAASTRICHT

WWW.DEBEYART.NL  
043 - 63 11 700  
INFO@DEBEYART.NL

KLAGEN MAG!

WOONZORGCENTRUM DE BEYART  
KLACHTENFOLDER

# KLAGEN MAG!

Dagelijks zetten wij ons in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn binnen De Beyart. Wij doen ons uiterste best met u in gesprek te gaan over uw wensen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent of een klacht heeft over een situatie of persoon. Het is prettig als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent. Enerzijds is het een begin van een oplossing, anderzijds kan de onvrede ons waardevolle informatie geven over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Wij gaan graag met u in gesprek om samen tot een oplossing te komen.

## **Praat over uw klacht of ongenoegen**

Het fijnste is als de klacht rechtstreeks met de betrokkene besproken en opgelost kan worden, bijvoorbeeld met een medewerker en/of teamleider. Lukt dit niet of wenst u onafhankelijk advies, dan bestaat de mogelijkheid om met de klachtenfunctionaris contact op te nemen. De ene keer is het bieden van een luisterend oor voldoende, de andere keer wenst de bewoner dat de klacht voorgelegd wordt aan de betrokkene of verder wordt behandeld. Een bemiddelingsgesprek waarbij de klachtenfunctionaris als gespreksleider optreedt, behoort tot de mogelijkheden. Zeker als een klacht complex is, helpt een gesprek om elkaars beleving en standpunten te verhelderen en zo samen tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht. Zij onderneemt geen stappen zonder uw goedkeuring.

## **Schriftelijk indienen van een klacht**

Lukt het niet tot een oplossing te komen, dan bestaat de mogelijkheid de klacht schriftelijk in te dienen per brief of mail bij de bestuurder.

*Dhr. Guido Kerckhoffs*  
*g.kerckhoffs@debeyart.nl*

In sommige gevallen kan het verhelderend zijn om een onafhankelijk persoon te spreken. De klachtenfunctionaris is er om te luisteren, geeft informatie, kan bemiddelen tussen u en diegene op wie de klacht betrekking heeft en kan u ondersteunen.

## **Vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon biedt bewoners een luisterend oor. Bewoners zijn niet altijd in staat om eigen behoeften goed te verwoorden en op te

komen voor hun belangen. In dat geval kan deze persoon u in vertrouwen ondersteunen met raad en daad.

## **Contactgegevens Klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon**

Klachtenfunctionaris

*Mevr. Suzanna Quaaden*

*Tel: 06-21201816*

*klachtenfunctionaris@debeyart.nl*

Vertrouwenspersoon

*Mevr. Myriam Steemers*

*Tel: 06-15541726*

*myriamsteemers1919@gmail.com*

Wanneer u vragen, onvrede of klachten heeft die te maken hebben met onvrijwillige zorg, kunt u gebruik maken van de ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon wet zorg en dwang. Deze is extern en werkt dus onafhankelijk en vertrouwelijk.

## **Contactgegevens cliëntenvertrouwenspersoon**

*Mw. Marian de Visser*

*Tel: 0681976482*

*mariandevisser@burgerkrachtlimburg.nl*

Het zorgkantoor regio Zuidoost Brabant, Noord - en Midden Limburg heeft als cliëntenvertrouwenspersoon aanbieder 'Zorgbelang'.

*Website: [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)*

## **Formeel indienen van een klacht bij de geschillencommissie**

Indien het niet haalbaar is de klacht informeel op te lossen, kunt u ervoor kiezen de klacht formeel in te dienen bij de geschillencommissie.

## **Geschillencommissie**

*Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)*

*Tel: 070-3105380*

Klachten worden ingediend via het formulier op de website.

In het geval er onvrijwillige zorg wordt uitgevoerd op basis van WZD, is het mogelijk de klacht formeel in te dienen bij de externe klachtencommissie.

## **Externe klachtencommissie**

Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

*Website: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)*