

De Riethorst Stroomland
Afdeling Kwaliteit
Antwoordnummer 27509
4930 WK GEERTRUIDENBERG

De Riethorst Stroomland

wonen • zorg • welzijn

De Riethorst Stroomland helpt mensen zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. De zorgorganisatie heeft diverse zorgdiensten voor zelfstandig wonende ouderen, zoals wijkverpleging, dagbesteding, dagbehandeling, revalidatie, logeren met zorg, alarmering en maaltijden aan huis. Daarnaast zijn er zorglocaties voor als thuis wonen niet meer gaat.

We zijn ervaren in de zorg voor mensen die afhankelijk worden van professionele zorg en ondersteuning. Wij zijn bijzonder trots op onze eigen Expertisecentra voor Huntington (erfelijke hersenziekte), Dementie en Wondzorg. We werken in de gemeenten Werkendam, Woudrichem, Geertruidenberg, Oosterhout en Waalwijk (Waspik).



Heeft u een klacht?

Blijf er niet mee rondlopen



Wij zijn er voor ú
Binnen De Riethorst Stromenland doen we onze uiterste best om ervoor te zorgen dat u zo lang mogelijk zelfstandig kunt blijven wonen of prettig (tijdelijk) bij ons verblijft. We willen graag dat u tevreden bent over uw zorg. U bent onze klant.

Wat kan er beter?

Het kan voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent. Misschien voelt u zich niet begrepen of onjuist bejegend? Of misschien is er iets misgegaan in het contact met een medewerker?

Laat van u horen

Geef uw onvrede alstublieft aan ons door. Zo geeft u ons de kans om er iets aan te doen. Graag zoeken we samen naar een oplossing.

‘Een klacht is een gratis advies voor verbetering’

Wat kunt u doen?

Stap 1: *Bespreek uw onvrede eerst met een medewerker.* U kunt terecht bij de medewerker die bij u thuis komt, u behandelt of begeleidt of uw eigen Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) op uw zorglocatie.

Stap 2: *Bespreek uw klacht met de betreffende manager.* Wanneer u er met een medewerker niet uitkomt, kunt u bij de locatiemanager, manager Wijkverpleging of manager Behandeling en Begeleiding terecht.

Stap 3: *Schakel de onafhankelijke klachtenfunctionaris in.* In de meeste gevallen lossen wij een klacht zelf op. Het kan soms voorkomen dat er een buitenstaander naar de klacht moet kijken.

Hoe dient u een klacht in?

- **Bij De Riethorst Stromenland**
Komt u er mondeling niet uit? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen via naaststaand formulier. Het ingeleverde formulier kunt u afgeven bij de receptie van uw zorglocatie, de locatiemanager of stuur het retour naar het (gratis) antwoordnummer. U kunt natuurlijk bij iedereen, op elk moment, uw klacht neerleggen.
- **Bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris:**
De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij De Riethorst Stromenland. U kunt contact opnemen met de organisatie Quasir via 0561 618711.



Formulier

Klacht indienen bij De Riethorst Stromenland

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

E-mail:

Telefoon:

Datum:

Wat is uw relatie met De Riethorst Stromenland?

cliënt | familie | anders:

Over welke zorglocatie, regio Wijkverpleging of dienst gaat uw klacht:

Heeft u al met iemand van onze organisatie over uw klacht gesproken?

Nee | Ja | Zo ja, met wie:

Omschrijving van uw klacht: