

Medewerkers en vrijwilligers van Het Laar streven ernaar om met u en uw familie wonen, zorg, welzijn en dienstverlening zo optimaal mogelijk af te stemmen op uw vraag. Misschien voldoen we niet aan uw verwachtingen. We nodigen u uit dit met ons te bespreken. In Het Laar gaat veel aandacht uit naar kwaliteit van zorg en leven. Toch kan het gebeuren dat u minder tevreden bent. In deze brochure leest u meer over hoe u uw ongenoegen of klacht kenbaar kunt maken. Voor Het Laar is het belangrijk om dit te weten. Het geeft mogelijkheden om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Wat is een ongenoegen of klacht?

U ervaart een ongenoegen of heeft een klacht als u niet tevreden bent over de dienstverlening, de bejegening, de medewerkers of de manier waarop iets verloopt in Het Laar. Het Laar ziet uw uiting van ongenoegen als gratis advies. Hierdoor werken we aan een fijne woonomgeving waarin u aangenaam leeft.

Hoe kunt u uw ongenoegen of klacht uiten?

Samen met u en uw familie maakt Het Laar afspraken over de ondersteuning. Maar soms kan er iets misgaan. Als u behoefte heeft om hierover te praten, dan kunt u dat doen met degene in Het Laar die hier direct bij betrokken is, of de verantwoordelijk leidinggevende. Samen kunt u het beste tot een oplossing komen die voor u allebei bevredigend is. Als u dat niet makkelijk vindt, kunt u uw ongenoegen of klacht desgewenst ook bespreken met uw contactverzorgende of met de betrokken manager of de Raad van Bestuur van Het Laar. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om een beroep te doen op de klachtenfunctionaris van Het Laar. Bewoners en contactpersonen die in Het Laar te maken hebben met beperkende maatregelen binnen de Wet Zorg en Dwang, kunnen vertrouwelijk de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon raadplegen. Dat is Corine Gerritsen, bereikbaar via corinegerritsen@stemgever.nl en 06 42 18 94 15.



Wat doet de klachtenfunctionaris?

Wanneer het bespreken van uw ongenoegen of klacht niet naar uw tevredenheid is verlopen, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Het Laar. Deze functionaris gaat met u in gesprek met als doel te komen tot een oplossing. De klachtenfunctionaris gaat uiterst vertrouwelijk om met wat u bespreekt. Haar taak ligt onder andere in het geven van advies en het bemiddelen bij ongenoegens en klachten. U kunt via de receptie een afspraak maken met de klachtenfunctionaris van Het Laar, of schriftelijk uw ongenoegen kenbaar maken. U kunt uw brief in een gesloten enveloppe afgeven bij de receptie t.a.v. de Klachtenfunctionaris. Uw ongenoegen of klacht kunt u ook mailen naar klachtenfunctionaris@hetlaar.nl. De klachtenfunctionaris is ook per telefoon bereikbaar op 06-25543582.

U heeft daarnaast altijd het recht en de mogelijkheid om uw klacht neer te leggen bij andere instanties, zoals de Regionale Klachtencommissie; de Landelijke Geschillencommissie; de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de bevoegde rechter. Uiteraard hopen we dat het zo ver niet hoeft te komen en dat uw klacht al eerder naar uw wens is afgehandeld.

INFORMATIE OVER ONGENOEGENS EN KLACHTEN

Optimaliseren als doel

Er ligt een grote mogelijkheid voor Het Laar om van uw ongenoegen of klacht te leren en de dienstverlening te optimaliseren. Op basis van uw signalen werken we verder aan een optimale woonomgeving waarin u aangenaam leeft. Dit zijn wij niet alleen aan u verplicht, het is tevens een wens van alle medewerkers en vrijwilligers die Het Laar een warm hart toe dragen.

Samen met u en uw familie streven medewerkers en vrijwilligers van Het Laar ernaar wonen, welzijn en dienstverlening af te stemmen op uw vraag. Wordt niet voldaan aan uw verwachtingen, dan biedt deze folder u belangrijke informatie.



Het Laar | Aangenaam

Adres: Generaal Winkelmanstraat 175, 5025 XG Tilburg Postadres: Postbus 6044, 5002 AA Tilburg
Telefoon: (013) 465 77 00 E-mail: info@hetlaar.nl Website: www.hetlaar.nl



Onder voorbehoud van wijzigingen Het Laar 15-12-25



Het Laar | Aangenaam