

# KLACHTENREGELING

## Bereikbaarheid

De klachtenfunctionaris van Woonzorgconcern IJsselheem is te bereiken onder telefoonnummer (038) 339 44 00.

Schriftelijke klachten, hetzij bestemd voor de klachtenfunctionaris, dan wel voor de klachtencommissie, kunt u in de klachtenbus deponeren, of ter attentie van de klachtenfunctionaris sturen naar Woonzorgconcern IJsselheem postbus 89, 8260 AB Kampen.

**Hervormd verzorgingshuis  
De Amandelboom**  
Wederiklaan 2  
8265 DC Kampen  
T (038) 376 65 40

**Elisabeth Gruytershuis**  
Van Karnebeekstraat 33  
8011 JB Zwolle  
T (038) 422 49 17

**Verzorgingshuis  
De Hazelaar**  
Het Gasthuysland 25  
8061 KD Hasselt  
T (038) 477 15 59

**Judith Helmichhuis**  
Van Ittersumstraat 2  
8011 JP Zwolle  
T (038) 422 26 07

**Zorgcentrum  
Maarlenhof**  
Slenkstraat 14  
8271 TB IJsselmuiden  
T (038) 331 44 64

**Verzorgingshuis  
Margaretha**  
Burgwal 45  
8261 EP Kampen  
T (038) 339 43 94

**Woon-/diensten-/zorgcentrum  
De Meente**  
Dorus Rijkersstraat 2  
8281 DG Genemuiden  
T (038) 385 27 10

**Verpleeg- en reactivingscentrum  
Myosotis**  
Engelenbergplantsoen 3  
8266 AB Kampen  
T (038) 339 44 00

**Woon-, zorg- en dienstencentrum  
Nieuwe Haven**  
Burg. Vos de Waelstraat 1  
8011 AS Zwolle  
T (038) 426 37 00

**Prot. chr. verzorgingshuis  
De Schans**  
Purperreigerlaan 34  
8064 DC Zwartsluis  
T (038) 386 71 33

**Woonzorgcentrum  
De Vijverhof**  
Vijverhof 19  
8265 GJ Kampen  
T (038) 331 56 66

**Verpleeg- en reactivingscentrum  
Weezenlanden**  
Groot Wezenland 28,  
8011 JW Zwolle  
T (038) 424 26 11

**Woon-, zorg- en dienstencentrum  
Werkeren**  
Werkerlaan 50  
8043 LK Zwolle  
T (038) 425 95 09

## **Wat u kunt doen als u niet tevreden bent**

IJsselheem vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat er iets minder goed verloopt. Als dat zo is, willen wij dat graag van u horen.

Als u een opmerking wilt maken of een klacht wilt uiten, kunt u dat, in eerste instantie, het beste rechtstreeks bespreken met degene die u ervoor verantwoordelijk acht. Meestal zal dat al tot duidelijkheid of tot een oplossing leiden.

Als u na dit overleg niet tevreden bent, of als u uw probleem of klacht niet met de desbetreffende persoon of diens leidinggevende kunt of wilt bespreken, kunt u altijd terecht bij de klachtenfunctionaris.

## **De klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris van IJsselheem heeft een bemiddelende rol en is niet wettelijk verplicht. Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming worden eventuele verdere stappen ondernomen. De klachtenfunctionaris houdt contact met de Raad van Bestuur en informeert deze zonedig.

## **De klachtencommissie**

De klachtencommissie kan alleen schriftelijke klachten in behandeling nemen. Als u of uw familie het moeilijk vindt de klacht op papier te zetten, kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen.

De commissie geeft geen oordeel over een klacht. Zij geeft wel aan of ze de klacht gegrond of ongegrond acht. En bij gegrondheid van de klacht heeft zij de plicht een advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur. De wet schrijft eveneens voor dat de commissie verplicht is tot het ontwikkelen en hanteren van een klachtenreglement

Het werk van zowel Klachtenfunctionaris als Klachtencommissie heet Klachtenbehandeling. Gezamenlijk zorgen zij voor een goede klachtenbehandeling van Woonzorgconcern IJsselheem.