



Niet tevreden?  
Een klacht?  
Wij leren graag van u!

# Zorgen doen we samen

De zorg voor uw naaste geven we samen vorm. Daarbij werkt ENA voortdurend aan een goede kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. De cliënt, de familie (het netwerk) en de zorgverleners werken gelijkwaardig samen om tot de beste 'zorgsituatie' te komen. Daarbij gaat het om alles wat met de zorg voor, maar ook het welbevinden van uw dierbare te maken heeft. Een compliment is natuurlijk heel fijn maar kritiek, het (respectvol) uiten van onvrede, is minstens zo belangrijk. Zo komen we samen tot verbeteringen. Hieronder leest u over hoe en waar u een klacht kunt indienen.

## In de praktijk

We realiseren ons dat het uiten van onvrede, zeker door cliënten, niet altijd even makkelijk is. De cliënt leeft en woont bij ENA in een afhankelijke relatie met zorgverleners. In de praktijk zien we dat klachten of uitingen van onvrede van cliënten ENA vaak bereiken via familieleden of anderen uit het netwerk. Het kan natuurlijk ook dat de familie (het netwerk) zelf onvrede ervaart over aspecten van de zorg of dienstverlening van ENA. Op zo'n moment moet u ENA snel kunnen bereiken om het één en ander te bespreken en zo goed mogelijk op te lossen.

## De contactverzorgende

Wanneer u zorg en ondersteuning van ENA ontvangt krijgt de cliënt en de familie een contactverzorgende toegewezen. U kunt bij haar/hem altijd terecht voor overleg en het zoeken naar een oplossing. Natuurlijk kunt u ook een betrokken medewerker of een dienstdoend collega uit het team aanspreken. Voor de dagbesteding geldt dat u zich kunt wenden tot de medewerker dagbesteding.

## De familiebegeleider

Het uiten van een klacht in een goed gesprek kan soms ingewikkeld zijn. Schroom niet om contact te zoeken met een van

onze familiebegeleiders. Zij ondersteunen u bij het zoeken naar een oplossing.

## De locatieleider

De contactverzorgende of betrokken medewerker kan bij het vinden van een oplossing een beroep doen op collega's zoals bijvoorbeeld de kwaliteitsverpleegkundige. Zo nodig kan hulp gevraagd worden van de locatieleider van de desbetreffende locatie.

## De klachtenfunctionaris

ENA heeft ook een klachtenfunctionaris in dienst die u kan adviseren. Vanuit een onafhankelijke positie kan de klachtenfunctionaris naar alle betrokkenen luisteren, hen helpen en bemiddelen om er samen uit te komen.

## Formele klacht

In veel gevallen komen we er in goed overleg samen uit. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent met de bedachte en geboden oplossingen. In dat geval kunt u formeel een klacht indienen bij de Raad van Bestuur van ENA. Zo nodig helpt de klachtenfunctionaris u bij het opstellen van de formele klacht. Ook zal hij/zij toezien op en met u in contact zijn over een goede afhandeling.

## Geschillencommissie

Mocht het onverhoopt zo zijn dat het resultaat van deze stap u niet verder helpt en u niet kunt berusten in het uiteindelijk oordeel van de Raad van Bestuur, dan is er sprake van een geschil. Het is bij wet zo geregeld dat u uw klacht dan kunt voorleggen aan een geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) De geschillencommissie neemt het geschil in behandeling en doet vervolgens een voor alle partijen bindende uitspraak.

## Onvrijwillige zorg

Klachten in het kader van de Wet Zorg en Dwang (Wzd), ten behoeve van de zorg voor mensen met dementie, worden niet behandeld door de Raad van Bestuur. Deze gaan door naar de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg ([www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)). Daar krijgt de cliënt en/of familie ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon voor de Wzd van ENA is Sabrina Scalzotto.

Ook bij deze klachten gaan de zorgprofessionals, al dan niet in samenspraak met de familiebegeleider of klachtenfunctionaris, eerst met u in gesprek om te zoeken naar een oplossing.

## Contactgegevens familiebegeleiders

### **Nieuw Avondrust**

Janny Beumer  
j.beumer@zorggroepena.nl  
06 - 15 53 80 56

### **Het Huis in de Wei**

Evert de Groot  
e.degroot@zorggroepena.nl  
06 - 21 88 41 40

### **Ruimzicht**

Gerlinda den Braber  
g.denbraber@zorggroepena.nl  
06 - 11 99 04 01

## Contactgegevens Klachtenfunctionarissen

### **Nieuw Avondrust en Ruimzicht**

Evert de Groot  
e.degroot@zorggroepena.nl  
06 - 21 88 41 40

### **Het Huis in de Wei**

Gerlinda den Braber  
g.denbraber@zorggroepena.nl  
06 - 11 99 04 01

## Contactgegevens Onvrijwillige zorg

### **Sabrina Scalzotto**

sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl  
06 - 30 45 68 93  
Algemeen: 088 - 9294099



### **Klachtenregeling cliënten**

Scan de QR-code voor een volledige versie van de klachtenregeling cliënten.

Baron van Nagellstraat 144-146  
3771 LL Barneveld  
0342 - 47 95 00  
info@zorggroepena.nl  
zorggroepena.nl