

Wij horen graag uw mening

Nottebohm wil steeds de kwaliteit van haar dienstverlening optimaliseren. Daarom vinden wij het belangrijk om ons ten volle in te zetten om alle klachten en opmerkingen van bewoners van het woonzorgcentrum, het centrum voor kortverblijf, de assistentiewoningen en gebruikers van het dagverzorgingscentrum en hun vertegenwoordigers te behandelen en te zoeken naar passende oplossingen.

De bewoner en familie kunnen bemerkingen, suggesties en klachten ten allen tijde mondeling of schriftelijk signaleren aan de klachtenbehandelaar die de klacht opvolgt en u informeert over de verdere afhandeling. Indien u de klacht anoniem wil melden kan dit via de formulieren en de klachtenbus aan de cafetaria. Ontvangst van de klacht zal binnen de 3 werkdagen bevestigd worden. Binnen een termijn van 14 dagen zal de opvolging van de klacht schriftelijk meegedeeld worden aan de betrokkene.

Voor de assistentiewoningen is de klachtenbehandelaar de medewerker van de sociale dienst, Els Kint, socialedienst@nottebohm.be of 03/259 18 15.

Voor het woonzorgcentrum, het centrum voor kortverblijf en het dagverzorgingscentrum, is de klachtenbehandelaar de zorgcoördinator, Nikie Sjöholt, nikie.sjoholt@nottebohm.be of 03/259.18.13.

Indien de mogelijkheden om tot een lokale oplossing te komen voor een geformuleerde klacht zijn uitgeput, dan beschikt de gebruiker, bewoner en/of zijn vertegenwoordiger over de mogelijkheid om rechtstreeks de bevoegde overheidsdiensten te contacteren.

Deze overheidsdiensten zijn:

✓ **De Vlaamse Woonzorglijn**

De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar u terecht kan met al uw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Telefoon: 02 553 75 00

Via e-mail: woonzorglijn@vlaanderen.be

Meer info: www.woonzorglijn.be

✓ **Gegevensbeschermingsautoriteit**

Met klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens en privacy kan u contact opnemen met de gegevensbeschermingsautoriteit.

Via: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/verzoek-klacht-indienen

Formulier voor suggesties, ideeën, klachten

NAAM _____ datum:

Uw idee, suggestie of klacht

	Ontvangen	Gevolg
datum		
door		