



VERBURGT
MOLHUYSEN
STAETE

U HEEFT EEN KLACHT

De medewerkers van Verburgt-Molhuysen Staete doen hun uiterste best om u en uw naasten zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent. Wij vinden het belangrijk dat u dit kenbaar maakt. Door ons te vertellen waar u ontevreden over bent, geeft u ons de kans om de dienstverlening te verbeteren en de goede relatie met u te behouden of te herstellen. In onze klachtenregeling staat hoe u een klacht kunt indienen en hoe de afhandeling van uw klacht is geregeld. Het is niet altijd gemakkelijk om een klacht in te dienen. Met deze informatie hopen wij u op weg te helpen.

Wat is een klacht?

Klachten kunnen over van alles gaan. Het kan zijn dat er in het contact met een van de medewerkers of vrijwilligers iets is misgegaan. U vindt dat iemand een fout heeft gemaakt of u voelt zich onprettig behandeld. Maar een klacht kan ook gaan over de kwaliteit van dienstverlening.

Wie kan klagen?

Klagen is een wettelijk recht van iedere cliënt binnen een zorginstelling. Als u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, dan kan ook iemand anders dat voor u doen. Dat moet uiteraard iemand zijn die u vertrouwt en die alle stappen met u afsprekt. Uw klacht kan dus worden ingediend door uzelf, een wettelijk vertegenwoordiger, een gemachtigde, een zaakwaarnemer of een nabestaande.

Bij wie kan ik mijn klacht indienen?

Als u een klacht heeft, is het meestal zinvol om die eerst te bespreken met degene die aanleiding gaf tot de klacht. De medewerker krijgt dan de kans om zelf uitleg te geven. Als een misverstand de oorzaak van de klacht is, kan dat worden uitgesproken. U mag daarbij verwachten dat de medewerker openstaat voor uw eventuele kritiek of klacht. Komt u er samen niet uit of wilt u de klacht niet op deze manier bespreken, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van degene op wie de klacht zich richt. Ook kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris ten behoeve van cliënten van Verburgt-Molhuysen Staete. Ten slotte kan een klacht worden ingediend bij de directie. De directie beslist of zij de klacht zelf in behandeling neemt of de klacht ter behandeling voorlegt aan de klachtenfunctionaris. In dat laatste geval laat de directie zich door de klachtenfunctionaris informeren over het verloop van de behandeling van de klacht. Het staat u vrij om die weg te kiezen die het beste bij u of uw situatie past.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Verburgt-Molhuysen Staete heeft gekozen voor een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris, die niet binnen de organisatie werkzaam is. In de klachtenregeling heeft de klachtenfunctionaris een centrale rol. U kunt via post, e-mail of het mobiele telefoonnummer contact met haar opnemen. Bij deze functionaris kunt u uw verhaal doen, uw klacht doorspreken en informatie verkrijgen over de mogelijkheden waar u uw klacht kunt indienen, zowel binnen als buiten Verburgt-Molhuysen Staete. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar kan een bemiddelende rol vervullen en zal samen met u proberen een oplossing te vinden voor uw klacht. De klachtenfunctionaris brengt ieder jaar verslag uit aan de directie over het aantal, de aard en de afhandeling van de binnengekomen klachten.

Externe klachtencommissie

Wilt u dat een onafhankelijke instantie een oordeel uitspreekt over uw klacht? In dat geval kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Deze externe klachtencommissie waarbij Verburgt-Molhuysen Staete zich heeft aangesloten, bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en leden die niet werkzaam zijn bij Verburgt-Molhuysen Staete. Deze commissie behandelt bij voorkeur klachten waarvoor eerst een interne procedure is doorlopen, maar u kunt de commissie ook rechtstreeks aanspreken. Nadat u een klacht heeft ingediend bij de externe klachtencommissie, krijgt u een ontvangstbevestiging. Als uw klacht betrekking heeft op een medewerker, dan wordt hij/zij op de hoogte gesteld van de klacht.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Binnen Verburgt-Molhuysen Staete kunt u een klacht schriftelijk of per e-mail indienen. De klachtenfunctionaris beschikt over een postadres, e-mailadres en telefoonnummer. Zie hiervoor de contactgegevens onderaan deze informatie. Ook kunt u het complimenten en/of klachtenformulier gebruiken dat zich in de bewonersmap bevindt. U kunt deze ook aanvragen bij het secretariaat. Wanneer u onverhoopt een klacht indient, ontvangt u binnen zes weken een schriftelijke beslissing. Het is voor Verburgt-Molhuysen Staete mogelijk deze reactietermijn éénmalig met vier weken te verlengen. Wanneer daar gebruik van gemaakt wordt, ontvangt u daarvan schriftelijk bericht. Klachten gericht aan de externe klachtencommissie kunnen schriftelijk per post en per e-mail worden ingediend. Aan het indienen van klachten zijn geen kosten verbonden.

Suggestie of compliment?

Ook uw suggesties of complimenten horen we natuurlijk graag. Daarvoor kunt u het complimenten en/of klachtenformulier gebruiken dat zich in de bewonersmap bevindt.

Meer weten?

Als u meer wilt weten over de afhandeling van de klachten binnen Verburgt-Molhuysen Staete en/of door de externe klachtencommissie, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ook kunt u onze klachtenregeling opvragen bij het secretariaat. Als bijlage bij onze klachtenregeling treft u de klachtenregeling van de externe klachtencommissie: "klachtenregeling Externe klachtencommissie Participantenoverleg Regio Arnhem".

Contact

Onafhankelijke klachtenfunctionaris Verburgt-Molhuysen Staete

Postadres:

Mevrouw E. Knottnerus

Nassaulaan 19

6861 DA OOSTERBEEK

Telefoon: 06 20302751

E-mail: ellenknottnerus@hotmail.com

Directie Verburgt-Molhuysen Staete

Postadres:

Verburgt-Molhuysen Staete

T.a.v. de directie

Postbus 81

6860 AB OOSTERBEEK

Telefoon: 026 3397220

E-mail: h.prenger@vmstaete.nl

Externe klachtencommissie

Postadres:

Externe klachtencommissie regio Arnhem Wkkgz

Antwoordnummer 2147

6710 VA EDE

Telefoon: 06 16281765

E-mail: klachtencommissieregioarnhem@gmail.com