



VERBURGT
MOLHUYSEN
STAETE

COMPLIMENT OF KLACHT

Inleiding

De medewerkers van Verburgt-Molhuysen Staete doen hun uiterste best om u en uw naasten zo goed mogelijk te ondersteunen. Uw suggesties of complimenten horen we natuurlijk graag. U kunt daarvoor het complimenten en/of klachtenformulier gebruiken dat zich in de bewonersmap bevindt.

Wij vinden het ook belangrijk dat u kenbaar maakt wanneer u onverhoopt een klacht heeft. Door 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 dit document staat hoe u een klacht kunt indienen en hoe de afhandeling van uw klacht is geregeld. Het is niet altijd gemakkelijk 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 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 zinvol die eerst te bespreken met degene die aanleiding gaf tot de klacht. De medewerker kan dan zelf uitleg 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 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 haar 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 telefoon contact met haar opnemen. Bij deze functionaris kunt u uw verhaal doen, uw klacht doorspreken en informatie krijgen 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. De 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.

Geschillencommissie

Bent u ondanks de inzet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de behandeling door de externe klachtencommissie niet tevreden, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg.

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 opvragen 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.

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 en het reglement van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

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

Utrechtseweg 33

6862 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

Geschillencommissie Zorg

Postadres:

Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

Telefoon: 070 3105380