



VERBURGT  
MOLHUYSEN  
STAETE

## COMPLIMENTEN EN KLACHTEN

---

### **Complimenten**

Een compliment doet iedereen goed, ook ons. Wij vinden het prettig om te horen wat u waardeert in onze zorg en dienstverlening: daarvan kunnen wij leren. Een suggestie horen wij ook graag. U kunt daarbij gebruik maken van het bijgevoegde formulier.

### **Klachten**

Wij doen er alles aan om ons werk zo goed mogelijk op uw wensen af te stemmen. Toch kan het, om welke reden dan ook, gebeuren dat u niet tevreden bent. We vinden het belangrijk om dit van u te horen, zodat we onze zorg en dienstverlening aan u kunnen blijven verbeteren.

### **Wat is een klacht?**

Klachten kunnen over van alles gaan. Misschien is er iets misgegaan in het contact met één van onze medewerkers of vrijwilligers. Maar het kan ook te maken hebben met de kwaliteit van onze zorg of diensten.

### **Wie kan klagen?**

Al onze cliënten hebben het wettelijk recht om een klacht in te dienen. Als u hiertoe niet zelf in staat bent, mag een vertegenwoordiger dit voor u doen. Ook uw naasten mogen klagen. Bijvoorbeeld omdat ze zich onprettig behandeld voelen.

### **Waar kan ik terecht?**

Het is zinvol om uw klacht eerst te bespreken met de medewerker om wie het draait. Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende. Ook kunt u de hulp inschakelen van onze klachtenfunctionaris, Carina Müller. Zo nodig kunt u gebruik maken van het bijgevoegde formulier.

**Complimenten- en klachtenformulier (graag inleveren bij Carina Müller)**

Ik wil een **compliment** geven aan / over:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ik heb de volgende **suggestie** voor verbetering:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ik heb een **klacht** over:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wilt u dat wij hierover contact met u opnemen? **Ja / Nee**

Naam:

.....

# KLACHTENREGELING

---

## Waarom een klachtenregeling?

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Uit landelijk onderzoek blijkt dat mensen niet altijd tevreden zijn over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht duurt lang en gebeurt op een onpersoonlijke manier. Mensen willen zich gehoord voelen. En zij willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt. Zorgverleners leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg. Het doel van de Wkkgz is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

## Inleiding

De medewerkers van Verburgt-Molhuysen Staete doen hun uiterste best om u en uw naasten zo goed mogelijk te ondersteunen. Maar het kan weleens anders lopen dan u verwacht. In dat geval horen we dat graag. Bent u niet tevreden? Heeft u een klacht? Spreek ons aan, zodat we tot een passende oplossing kunnen komen. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie onze dienstverlening verbeteren.

Uw klacht kunt u op verschillende manieren uiten. Bij Verburgt-Molhuysen Staete, maar ook bij instanties buiten de organisatie. In dit document geven we u informatie over hoe en waar u uw klacht kunt melden en hoe de verdere procedure is. De contactgegevens van Verburgt-Molhuysen Staete en overige instanties vindt u ook in dit document.

## Wat is een klacht?

Een klacht heeft betrekking op alles waarover u ontevreden bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop medewerkers met u omgaan, de kwaliteit van het eten of over de verzorging of de behandeling.

## Waarom een klacht indienen?

U bent ergens ontevreden over. Daar moet u niet mee rond blijven lopen. Als iets u dwarszit over de zorg- en/of dienstverlening kunt u dit altijd bij ons aangeven. Iedere klacht en suggestie nemen wij serieus. Wij zullen vervolgens ons uiterste best doen uw ongenoegen op te heffen, gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen en, indien nodig, samen met u te zoeken naar een passende oplossing.

Welke oplossing dat is, is afhankelijk van de aard van de klacht en wat u zelf wilt dat ermee wordt gedaan. Kortom: krop uw gevoelens niet op. Wij gaan graag met u in gesprek en streven ernaar uw ongenoegen zo snel mogelijk weg te nemen, op een manier die u kunt waarderen. Zodat we weer op een goede vertrouwensbasis met elkaar verder kunnen gaan.

### **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?**

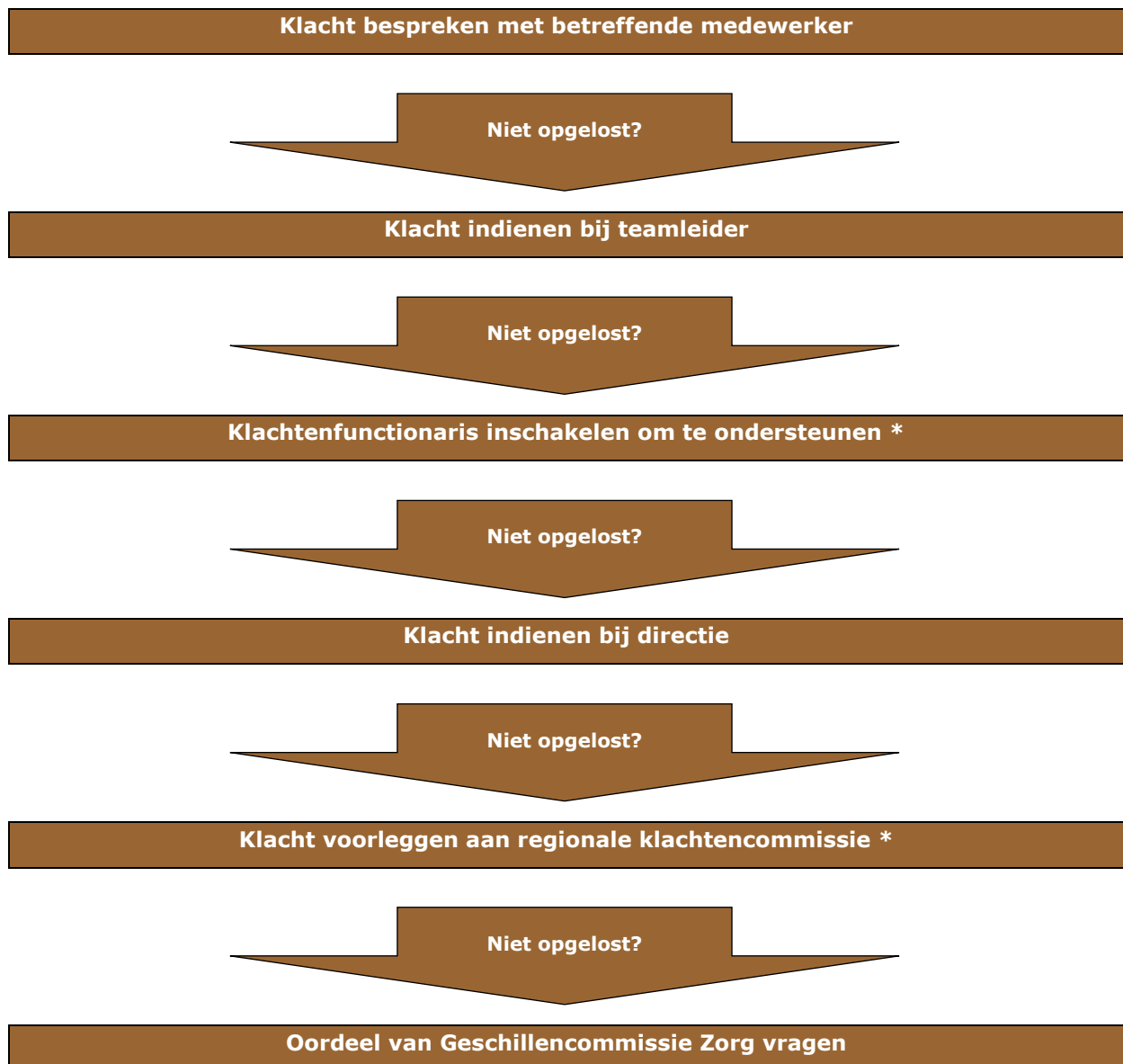
De snelste manier om uw klacht opgelost te krijgen is door deze te uiten bij de betreffende medewerker. Hij of zij kan dan zelf uitleg geven. Als een misverstand de oorzaak van de klacht is, kan dat worden uitgesproken. U mag daarbij verwachten dat de medewerker openstaat voor uw eventuele kritiek of klacht. Komt u er samen niet uit of wilt u de klacht niet op deze manier bespreken, dan kunt u uw klacht indienen bij de teamleider.

Uw klacht kunt u op verschillende manieren aan ons doorgeven. In de bewonersmap bevindt zich het formulier "klacht of compliment". Dat formulier kunt u invullen en aan ons overhandigen of toesturen. Uw klacht kunt u ook melden via een afspraak, telefonisch, via een e-mail of door een brief te sturen.

Bespreekt u uw klacht liever met een daartoe aangewezen medewerker? Dan staat de klachtenfunctionaris voor u klaar. Naast een luisterend oor, biedt zij u hulp bij het indienen en oplossen van uw klacht.

## Hoe dient u een klacht in?

Hieronder vindt u een overzicht van de mogelijk te doorlopen stappen wanneer u een klacht heeft.



\* U kunt uw klacht direct indienen bij deze persoon of commissie en hiermee de voorgaande stap(pen) overslaan. Ons advies is echter uw klacht eerst te bespreken met de betreffende medewerker of zijn of haar teamleider. Ervaring leert dat de meeste klachten door hen goed en naar volle tevredenheid van de bewoner worden opgelost.

### Interne klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onpartijdig. Hoewel zij formeel verbonden is aan Verburgt-Molhuysen Staete, heeft zij wettelijk een onafhankelijke functie. Zij spreekt geen oordeel uit over de klacht. Zij probeert vooral de zorgverlener en u weer met elkaar in gesprek te brengen.

De klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor. Zij begeleidt gesprekken ter ondersteuning, zodat u en Verburgt-Molhuysen Staete er samen uitkomen. U houdt altijd de regie

en bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden. De klachtenfunctionaris blijft neutraal binnen het hele proces en werkt vanuit vertrouwelijkheid.

Als u de hulp van de klachtenfunctionaris wilt inroepen, dan kunt u rechtstreeks telefonisch, per e-mail of brief contact opnemen. De klachtenfunctionaris komt vervolgens bij u langs. Tijdens een persoonlijk gesprek kunt u uw verhaal kwijt, het probleem toelichten en aangeven wat u met uw klacht zou willen bereiken. De klachtenfunctionaris geeft aan wat de mogelijkheden zijn en biedt desgewenst advies en ondersteuning bij verdere behandeling van uw klacht. In alle gevallen wordt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Uw privacy wordt gewaarborgd. De klachtenfunctionaris zal bijvoorbeeld alleen met uw toestemming de betrokkene(n) op de hoogte stellen.

De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met bewoners, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van haar werkzaamheden en haar bevindingen. Deze rapportage brengt zij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in haar rapportage aanbevelingen opnemen..

De Cliëntenraad heeft instemmingsrecht over de profielschets van de klachtenfunctionaris. De directie stelt de Cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van de klachtenfunctionaris.

### **Klachten geuit bij de directie**

Heeft u uw klacht geuit bij de directie, dan wordt deze besproken met de desbetreffende teamleider. Deze doet verder onderzoek en zoekt samen met u naar een oplossing. De directie informeert u over de voortgang van het onderzoek en de te nemen vervolgstappen.

### **Externe klachtencommissie regio Arnhem**

De Externe klachtencommissie is een samenwerkingsverband voor organisaties in de regio Arnhem die actief zijn in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en maatschappelijke ondersteuning. De commissie bestaat uit mensen die niet bij Verburgt-Molhuysen Staete betrokken zijn en is daarmee een onafhankelijk orgaan.

De externe klachtencommissie handelt klachten af volgens een vaste procedure op grond van de klachtenregeling (hoor, wederhoor, onderzoek, bevindingen, conclusies en aanbevelingen). De commissie rapporteert aan de directie van Verburgt-Molhuysen Staete en geeft adviezen voor verbetering als het vermoeden bestaat dat het voorval een structurele oorzaak heeft. Wanneer de commissie van oordeel is dat Verburgt-Molhuysen Staete geen afdoende maatregelen heeft getroffen (de klacht moet dan wel betrekking hebben op de kwaliteit van zorg), dan meldt de commissie de klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

De klachtencommissie neemt bij voorkeur klachten in behandeling die eerst een interne procedure hebben gevolgd. Wat hiermee wordt bedoeld is dat u uw klacht eerst bij de betreffende

medewerker, de teamleider of de directie van Verburgt-Molhuysen Staete heeft geuit, maar er samen niet uitkomt. Het is echter ook mogelijk om u rechtstreeks tot deze commissie te wenden. Gemiddeld duurt de afhandeling van een klacht twee maanden. Bij spoedeisende klachten kan deze periode verkort worden.

### **Geschillencommissie Zorg**

Als bemiddeling door de klachtfunctionaris niet lukt, u niet tevreden bent met het oordeel van de directie van Verburgt-Molhuysen Staete of het advies van de Externe klachtencommissie, is er sprake van een geschil. U kunt een geschil per brief of e-mail voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende Geschillencommissie Zorg waar Verburgt-Molhuysen Staete bij is aangesloten. Aan het inschakelen van deze geschillencommissie zijn voor u kosten verbonden.

De geschillen- commissie geeft binnen zes maanden na het indienen van de klacht een bindend oordeel over het geschil. De uitspraak wordt op de website van de geschillencommissie geplaatst, waarbij wel de naam van Verburgt-Molhuysen Staete wordt gecommuniceerd, maar de uitspraak is niet te herleiden naar individuele personen.

### **Klachtenregelingen**

De volledige tekst van de klachtenregelingen van Verburgt-Molhuysen Staete en van de Externe klachtencommissie regio Arnhem kunt u opvragen bij het secretariaat. De klachtenregelingen zijn ook te vinden op de website van Verburgt-Molhuysen Staete.

## **ADDENDUM KLACHTENREGELING**

---

### **Opheffen externe klachtencommissie**

In overleg met de cliëntenraad hebben we onlangs de klachtenregeling geactualiseerd. Kort daarna werden we geconfronteerd met het feit dat de externe klachtencommissie besloten heeft zichzelf op te heffen.

Uit de brief van de klachtencommissie citeren we als volgt:

*"Met enige spijt in ons hart berichten wij u het volgende. Wij stellen al enkele jaren vast dat het aantal klachten dat aan onze commissie wordt voorgelegd sterk afneemt. Uit een recent gehouden enquête door de voorzitter van het participantenoverleg blijkt dat de meeste aangesloten organisaties klachten in eigen beheer behandelen en geen behoefte meer hebben aan aansluiting bij een externe klachtencommissie. Om die reden kiezen in het bijzonder de grote organisaties ervoor zich terug te trekken uit het samenwerkingsverband. Slechts enkele kleine organisaties hebben aangegeven aangesloten te willen blijven. Voor onze commissie betekent dit dat wij niet door kunnen gaan. Het aantal klachten dat wij in behandeling krijgen is te klein om onze expertise op peil te houden en om nieuwe leden aan te kunnen trekken. In goed overleg met de voorzitter van het participantenoverleg heeft de commissie daarom besloten om zichzelf op te heffen en wel per 1 juni 2025. Klachten die binnenkomen vóór 1 mei zullen nog behandeld worden, klachten van na die datum niet meer."*

### Consequentie

Wij hadden als kleine zorgorganisatie graag gezien dat de klachtencommissie niet opgeheven zou worden. In overleg met de cliëntenraad zullen wij onze klachtenregeling aanpassen op de nieuwe situatie. Tot nader bericht (en totdat de klachtenregeling geactualiseerd is) is het stappenplan van de klachtenregeling dan als volgt:



## **Contact**

### **Klachtenfunctionaris Verburgt-Molhuysen Staete**

Postadres:

Mevrouw C. Müller

Utrechtseweg 33

6862 AB OOSTERBEEK

Telefoon: 06 46200191

E-mail: c.muller@vmstaete.nl

### **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

### **Geschillencommissie Zorg**

Postadres:

Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG