

KLACHTENBROCHURE VUGHTERSTEDE

Waar kan ik terecht met mijn klacht?

Wat is een klacht?

De organisatie biedt zorg en hulp aan mensen die dat nodig hebben. Deze zorg wordt geboden door medewerkers en vrijwilligers. Iedereen zal proberen het contact met u zo goed en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dat kan over heel uiteenlopende onderwerpen gaan, bijvoorbeeld op het gebied van uw verzorging of over de houding van een medewerker tegen uw verwant.

De klachtenregeling

De organisatie heeft een klachtenregeling opgesteld waarin staat hoe de organisatie omgaat met klachten. De klachtenregeling kunt u opvragen bij de zorgcoördinator of hoofd intramuraal. In deze brochure kunt u lezen hoe u van deze regeling gebruik kunt maken.

Voor wie is deze regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van de organisatie. Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, mag u ook een ander vragen u hierbij te helpen.

VIP-kaarten

Als cliënt of familielid van een cliënt beleeft u de zorg van dichtbij. Misschien heeft u een idee hoe het beter kan, of loopt u tegen een probleem aan? Laat het ons weten door het invullen van de VIP-kaart. Deze zijn op alle locaties verkrijgbaar. U kunt hierop aangeven of u persoonlijk een antwoord wilt. U ontvangt dan binnen twee weken een reactie.

Uw onvrede bespreken met de betrokkene

Als u ergens ontevreden over bent, is het zinvol dit eerst te bespreken met de betrokkene en/of de leidinggevende. Veel onvrede ontstaat door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden.

De cliëntvertrouwenspersoon

Als u het moeilijk vindt de onvrede met de betrokkene te bespreken of dit heeft niet het gewenste resultaat gehad kan de cliëntvertrouwenspersoon ingeschakeld worden.

De cliëntvertrouwenspersoon heeft als taak goed te luisteren naar uw onvrede en u te helpen bij het oplossen ervan. Hij of zij zoekt samen met u naar oplossingen en geeft ondersteuning en advies, zoals bijvoorbeeld in het proces van klachtenbehandeling.

De cliëntvertrouwenspersoon kan u informeren over de klachtenregeling, helpen met het oplossen van de onvrede, adviseren bij twijfels over het indienen van een klacht en desgevraagd helpen met het formuleren van die klacht.

De cliëntvertrouwenspersoon zal in alle gevallen streven naar een zo bevredigend mogelijke oplossing voor zowel de persoon die de onvrede uit als de beklaagde.

Hij of zij doet dit gratis en op verzoek van de persoon die met de onvrede komt.

De organisatie zal zich niet mengen in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. Wel worden de uitingen van onvrede, de resultaten en de werkzaamheden die hij/zij verricht heeft, geregistreerd, zodat deze benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering. Uiteraard zijn vertrouwen en anonimiteit de belangrijkste uitgangspunten van de vertrouwenspersoon.

De cliëntenvertrouwenspersoon voor Woonzorgcentrum Theresia is Marianne van Bijnen – Osterholt. Zij is telefonisch bereikbaar via de receptie (073) 658 1199 of mobiel 06 36032320 en schriftelijk ((VIP-kaart) via haar postvakje nummer 132 (achter de receptie) of via E.: cliëntvertrouwenspersoon@vughterstedemail.nl.
Voor Huize Elisabeth is momenteel een vacature.

Klacht indienen

Als bovenstaande stappen geen bevredigende oplossing gegeven hebben of u wilt bovenstaande stappen overslaan, kan een klacht ingediend worden. Hiervoor dient u een e-mail te sturen naar directiesecretaresse@vughterstede.nl die vervolgens bij de Raad van Bestuur terecht komt. Naar aanleiding van uw e-mail gaat de Raad van Bestuur bij u na of intern voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten om tot een oplossing te komen en of u al in contact bent geweest met de cliëntvertrouwenspersoon. Mocht dit het geval zijn of blijkt dat u hier geen behoefte aan te hebben dan stuurt de Raad van Bestuur de klacht voor advies door naar de Algemene Klachten Commissie (AKC) die bestaat uit twee leden van de Regionale Klachten Commissie. De AKC onderzoekt de klacht en komt met een advies voor de Raad van Bestuur. Binnen zes weken, met een mogelijke uitloop van vier weken, geeft de Raad van Bestuur een uitspraak.

Geschillencommissie

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan contact opgenomen worden met de geschillencommissie. De organisatie is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie; de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Met wie kunt u contact opnemen?

U kunt bij onvrede of een klacht dus een VIP-kaart invullen, u kunt ervoor kiezen een gesprek aan te gaan met de medewerker of diens leidinggevende en u kunt in gesprek gaan met een cliëntvertrouwenspersoon. Als dit allemaal niet het gewenste resultaat heeft, of u wilt deze stappen overslaan dan kunt u een klacht indienen. En als ook dat niet het gewenste resultaat heeft dan kunt u nog een klacht indienen bij de geschillencommissie.

BOPZ-klachten

Naast de regeling in de Wkkgz* is voor de Bopz*-afdelingen de klachtenprocedure uit de Wet Bopz van toepassing. Een Bopz-klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Regionale klachtencommissie, ook is daar een exemplaar van de BOPZ-regeling op te vragen.

Adressen

De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Telefoon: (070) 3105371
www.degeschillencommissie.nl

Regionale klachtencommissie
Baroniehoeven 3
5244HX Rosmalen
Telefoon: (073) 6159173 of 06 6370658
E-mail: griens@home.nl of mg.griens@s-hertogenbosch.nl

*Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

*BOPZ: Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen