

Klachten?

Laat het ons weten!

Uw klacht is uw advies aan ons

Park Zuiderhout doet er alles aan om het u naar de zin te maken. Toch kan het zijn, dat er iets niet helemaal naar wens gaat. Of u ziet kansen tot verbetering. Blijft u hier vooral niet mee lopen. Wij horen graag van u. Park Zuiderhout zoekt, samen met u, naar een oplossing voor een vervelende situatie. Daarmee kunnen we uw leven en misschien ook dat van andere bewoners en cliënten veraangenamen. Uw klacht is uw advies aan ons.

In deze folder leest u in het kort op welke wijze u uw klacht kenbaar en bespreekbaar kunt maken. De regeling is bedoeld voor alle cliënten (inclusief bezoekers van de dagbesteding) en vertegenwoordigers van cliënten.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

Stap 1: een gesprek

Het verdient de voorkeur uw klacht in eerste instantie te bespreken met de medewerker die u verantwoordelijk acht voor uw klacht. Ook met de contactverzorgende of leidinggevende kunt u de klacht bespreken. Een gezamenlijk gesprek leidt meestal tot een oplossing van het probleem.

Stap 2: melding bij het management

Als een gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij leden van het managementteam. Eventueel kunt u gebruik maken van het formulier dat hiervoor beschikbaar is. Dit kunt u opvragen bij een van de medewerkers.

Stap 3: klachtbemiddeling

U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Park Zuiderhout. Zij bemiddelt tussen u en de betrokken medewerker en/of de leidinggevende om tot een oplossing te komen.

Zij kan u bovendien informeren over de klachtenregeling. Ook als u overweegt uw klacht bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o. in te dienen, dan kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies. De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de te volgen stappen om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Als de klacht namens de cliënt wordt geuit, zal eerst worden nagegaan of de cliënt of diens vertegenwoordiger hiermee instemt. Er dient dan een schriftelijke machtiging voor instemming te worden afgegeven.

Stap 4: klachtenbehandeling door de klachtencommissie

U kunt uw klacht, al dan niet rechtstreeks, indienen bij de klachtencommissie van Park Zuiderhout. Dit is de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.

Het klachtenreglement van deze commissie is te verkrijgen bij de klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht.

Aan de klachtenbehandeling zijn voor u geen kosten verbonden. Indien u zich laat bijstaan door een adviseur dan zijn deze kosten voor uw rekening.

Voor nadere informatie en/of schriftelijk indienen van uw klacht wordt u verwezen naar de ambtelijk secretaris van de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.

Stap 5: klachtenbehandeling door de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Als u van mening bent dat uw klacht niet of onjuist is behandeld door de klachtencommissie of als uw klacht na de uitspraak van de klachtencommissie nog bestaat, dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.



Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, dan kunt u terecht bij uw contactverzorgende of bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris mevrouw Marije Ruijgh

T 06 52 05 05 63

E m.ruijgh@parkzuiderhout.nl

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Midden en West Brabant

Postbus 9630, 4801 LS Breda

T 06 20 15 63 28

E helma.martens@benoe.nl

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

www.degeschillencommissie.nl

Park Zuiderhout

T (076) 578 40 00

E directiesecretariaat@parkzuiderhout.nl

Arnold Janssenlaan 46, 4847 DK Teteringen

www.parkzuiderhout.nl