

Wat te doen bij een klacht?

Informatiebrochure voor cliënten



U bent niet helemaal tevreden, en dan?

Zorgverlening is mensenwerk en dan kan het best eens voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over onze zorg-, en dienstverlening en/of over onze medewerker.

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorgverlening

Bij het vertellen van een klacht speelt nog iets anders.

Wanneer mensen een klacht uiten, zijn ze soms bang dat dit hen niet in dank wordt afgenomen door het personeel.

Blijft een medewerker nog wel even aardig? Kun je een dag later nog wel op hem rekenen?

Uit angst hiervoor besluit men soms niets met de klacht te doen en wordt de onvrede vervolgens maar geslikt.

Die angst voor de reactie van medewerkers is misschien wel begrijpelijk, maar niet terecht.

Medewerkers weten dat op- en aanmerkingen van cliënten juist heel waardevol kunnen zijn. Een medewerker hoort dan tenminste wat er leeft en hoe het werk nog beter kan gebeuren. Bovendien heeft een medewerker er recht op om te weten dat u niet helemaal tevreden bent. Uw klacht geeft hem de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren en het misschien in de toekomst te voorkomen. Wij vinden het belangrijk dat wij weten waarover u niet helemaal tevreden bent, want alleen dán kunnen we onze zorg-, en dienstverlening aan u verbeteren.

Waarover kunt u klagen?

Eigenlijk over alles wat de organisatie voor u doet.

Bijvoorbeeld: u kunt onze dienstverlening onvoldoende vinden, omdat er te weinig hulp is bij het aankleden. Of u vindt dat er niet snel genoeg wordt gereageerd op de alarmering.

Een klacht kan ook gaan over de manier waarop een medewerker u bejegt, de werking van de administratie of over het schoonhouden van uw kamer. Er kan ook een klacht worden ingediend over de behandeling van iemand die is overleden.

Ook kunt u een klacht indienen over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ .

Waar kunt u met uw klacht terecht?

U kunt uw klacht voorleggen aan degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende, de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Uw klacht kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail uiten. Wanneer u uw klacht wilt uiten bij de klachtencommissie moet u dit schriftelijk doen.

Natuurlijk mag u uw klacht ook op papier zetten en richten aan de Raad van Bestuur van Zorghuys Steenbergen.

Uw klacht bespreken met de medewerker.

Probeer u – als u een klacht heeft – eerst het probleem op te lossen met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. U kunt bijvoorbeeld de medewerker of zijn leidinggevende aanspreken. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen. Een klacht met een medewerker bespreken kan moeilijk zijn.

Hier volgen enkele tips die u daarbij kunnen helpen:

- Reageer zo snel mogelijk. Wanneer u echter erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak beter even laten bezinken.
- Maak een aparte afspraak als de kwestie niet snel kan worden afgedaan. Geef daarbij kort aan waarover u wilt praten. Schrijf van te voren voor uzelf op waarover u wilt praten en denk na over een eventuele oplossing.
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken.
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden. U mag wel laten weten welke gevoelens de klacht bij u heeft opgeroepen.
- Bespreek wat u werkelijk belangrijk vindt.
- Bent u bang voor een negatieve reactie van de medewerker? Zeg dat dan tegen hem of haar.
- Neem iemand mee ter ondersteuning, wanneer u daar behoefte aan heeft. Laat dat wel van tevoren aan de medewerker weten.
- Wees bereid om samen tot een oplossing te komen. Een werkelijk gesprek aangaan betekent dat u open staat voor zijn uitleg.
- Geef de medewerker de kans zaken te herstellen.
- Behandel de medewerker met respect. U verwacht dat ook van hem.

Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, kunt u een familielid of vriend vragen u hierbij te helpen of namens u een klacht in te dienen. U mag ook een beroep doen op de klachtenfunctionaris, zonder dat u eerst de klacht met de medewerker of diens leidinggevende bespreekt. Wacht in elk geval niet totdat “de druppel de emmer doet overlopen”. Ook als het voor uw gevoel gaat over min of meer “kleine” dingen: ga er vooral met ons over in gesprek.

Uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris

Zorghuys Steenberghe heeft een klachtenfunctionarissen aangesteld. De klachtenfunctionaris kan naar u luisteren en uw klacht ontvangen, informatie geven over de klachtenregeling en de mogelijkheid met u bespreken om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Daarnaast biedt de klachtenfunctionaris u ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht.

Wanneer u dat wenst, kan de klachtenfunctionaris proberen door bemiddeling tussen u en de organisatie om tot een oplossing van uw klacht te komen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst van de organisatie, kan goed luisteren en is voor iedereen bereikbaar.

Veel klachten kunnen op informele wijze worden opgelost, zonder dat u de stap naar de klachtencommissie hoeft te zetten. Bespreek daarom eerst uw klacht met de medewerker, diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris:

Mevrouw Wilma Maas

Onafhankelijk Klachtenfunctionaris

klachtenfunctionaris.zorghuys@gmail.com

Ook kunt u door middel van het invullen van een klachtenformulier uw klacht ter kennis brengen van de klachtenfunctionaris. Het formulier is verkrijgbaar bij de receptie en wordt verstuurd in een aan de klachtenfunctionaris geadresseerde enveloppe. De klachtenfunctionaris neemt dan contact met u op.

En als het allemaal niets oplevert?

Het is uw recht een klacht in te dienen. Dit recht staat beschreven in de Wet Klachtrecht

Cliënten Zorginstellingen. Wanneer u niet tevreden bent over de door ons aangereikte oplossing van uw klacht, kunt u uw klacht kenbaar maken aan de onafhankelijke klachtencommissie cliënten. De leden van de onafhankelijke klachtencommissie zijn niet werkzaam voor Zorghuys Steenbergen. Uw plicht hierin is de klacht schriftelijk kenbaar te maken.

De klachtencommissie cliënten is alleen schriftelijk te bereiken. U moet uw klacht dan richten aan:

Stichting tanteLouise-Vivensis

T.a.v. de klachtencommissie cliënten

Postbus 73

4600 AB Bergen op Zoom.

Wanneer u moeite heeft een brief aan de klachtencommissie cliënten op te stellen, kunnen wij of de onafhankelijke klachtenfunctionaris u daarmee helpen. Uw klacht wordt door de onafhankelijke klachtencommissie cliënten in behandeling genomen.

Aan het behandelen van uw klacht door de klachtencommissie cliënten zijn voor u geen kosten verbonden.

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie cliënten over uw klacht, dan kunt u hiertegen schriftelijk in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten. Van de klachtencommissie cliënten ontvangt u hierover, na de uitspraak van deze commissie over uw klacht, informatie.

Wettelijke eisen aan de klachtenregeling

De Wet Klachtrecht Cliënten stelt een aantal eisen aan de klachtenregeling.

Alle bovengenoemde onderwerpen maken deel uit van de klachtenregeling van Zorghuys Steenbergen.

De volledige tekst van de klachtenregeling cliënten van de organisatie kunt u kosteloos opvragen bij de receptie van de organisatie, kunt u opvragen via het Postadres van de organisatie, maar u kunt de regeling ook via de website van de organisatie downloaden (www.zorghuys-steenbergen.nl).

Nog vragen?

Wanneer u nog vragen heeft over de Wet Klachtrecht of over andere manieren om een klacht in te dienen, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris.