

Waar kan ik terecht met mijn klacht?

Wat is een klacht?

Alle medewerkers van Sint Jozefoord zullen hun uiterste best doen het contact met u zo goed en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval zouden wij dat graag van u horen. Op- en aanmerkingen kunnen namelijk waardevolle informatie bevatten om zaken, die niet goed lopen, te verbeteren.

De klachtenregeling

De organisatie heeft een klachtenregeling opgesteld waarin staat hoe de organisatie omgaat met klachten. Deze klachtenregeling kunt u vinden op www.jozefoord.nl of u kunt een inzage versie ontvangen via de klachtenbemiddelaar. Hieronder kunt u lezen hoe u van die regeling gebruik kunt maken.

Voor wie is deze regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruikmaakt van de diensten van Sint Jozefoord. Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen.

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 klachtenbemiddelaar

Als u het moeilijk vindt om de informele klacht met de betrokkene en/of leidinggevende te bespreken of als dit voor u niet het gewenste resultaat heeft, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar kan u informeren over de klachtenregeling, helpen met het oplossen van de onvrede, adviseren over het indienen van een klacht en desgevraagd helpen met het formuleren van die klacht. De klachtenbemiddelaar zal in alle gevallen streven naar een zo bevredigend mogelijke oplossing voor zowel u als de beklagde. Hij doet dit kosteloos en op uw verzoek. De organisatie zal zich niet mengen in de wijze waarop de klachtenbemiddelaar zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. Wel worden informele klachten, 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 klachtenbemiddelaar.

Contactgegevens van de klachtenbemiddelaar:

Johan Schoonus
073-5342342
j.schoonus@jozefoord.nl

Klacht indienen

Als de klachtenbemiddelaar u niet naar tevredenheid heeft kunnen helpen of als u bovenstaande stappen wilt overslaan, kunt u via de officiële weg een klacht indienen bij de directeur-bestuurder via de klachtenbemiddelaar. De directeur-bestuurder bekijkt of er voldoende gelegenheid is geweest om de klacht te uiten en tot een oplossing te komen en of er al contact is geweest met de klachtenbemiddelaar. De directeur-bestuurder kan de klacht voor advies doorsturen naar de Algemene Klachten Commissie (AKC). Deze commissie bestaat uit twee leden van de Regionale Klachten Commissie. De AKC onderzoekt de klacht en komt met een advies voor de directeur-bestuurder. Binnen zes weken, met in uitzonderlijke gevallen een uitloop van vier weken, geeft de directeur-bestuurder een reactie.

Geschillencommissie

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie. Sint Jozefoord is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie; de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Contactgegevens van de Geschillencommissie:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. : 070-3105371
www.degeschillencommissie.nl

Met wie kunt u contact opnemen?

Bij onvrede kunt u in gesprek gaan met de medewerker of diens leidinggevende en u kunt in gesprek gaan met de klachtenbemiddelaar. Als dit allemaal niet het gewenste resultaat heeft, of u wil deze stappen overslaan, kunt u via de officiële weg een klacht indienen. Als ook dat niet het gewenste resultaat heeft, kunt u een klacht indienen bij de geschillencommissie.

BOPZ klachten*

Naast de regeling in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (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.

Contactgegevens van de contactpersoon bij de Regionale Klachtencommissie:

Baroniehoeven 3
5244 HX Rosmalen
Tel.: 073-6159173 of 06-46370658
Email: griens@home.nl of mq.griens@s-hertogenbosch.nl

*Bopz: bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld wilsonbekwaamheid of vrijheid beperkende maatregelen, art. 41 wet BOPZ.