

Waar kan ik terecht met mijn klacht?

Informatie voor cliënten en familie

Onze medewerkers doen hun uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. 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. Er zijn verschillende manieren om uw onvrede onder de aandacht te brengen. In deze folder kunt u lezen welke mogelijkheden er zijn.

1. Bespreek uw onvrede met de betrokkene(n)

Als u ergens ontevreden over bent, aarzel dan niet om daarover te praten met de medewerker(s). Veel onvrede ontstaat door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden.

2. Bespreek uw onvrede met de leidinggevende

Komt u er met de betrokken medewerker(s) niet uit? Dan kunt u een gesprek aangaan met de leidinggevende. Deze kan u ondersteunen en adviseren bij het oplossen van uw klacht.

3. De klachtenbemiddelaar

Als u het moeilijk vindt om uw klacht met de medewerker en/of betrokken leidinggevende te bespreken of als dit voor u niet het gewenste resultaat heeft, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar, de heer Gert Groen. 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. Sint Jozefoord 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. De contactgegevens van de klachtenbemiddelaar zijn als volgt:

073-5 342 342 (algemeen telefoonnummer Sint Jozefoord) en klachten@jozefoord.nl

4. Formele klacht indienen bij directeur-bestuurder of klachtencommissie

Als dit allemaal niet het gewenste resultaat heeft, of u wil deze stappen overslaan, kunt u via de officiële weg een klacht indienen. In dat geval kunt u uw klacht ter beoordeling voorleggen aan de directeur-bestuurder via de klachtenbemiddelaar. De directeur-bestuurder neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met u op. Er wordt bekeken 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. Binnen zes weken, met in uitzonderlijke gevallen een uitloop van vier weken, geeft de directeur-bestuurder een formele reactie.

De directeur-bestuurder of de klachtenbemiddelaar kan aan u het voorstel doen een klacht over de zorg te laten onderzoeken door de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o., waarbij Sint Jozefoord is aangesloten. U kunt een klacht ook rechtstreeks indienen bij de Klachtencommissie. Afhankelijk van de verstrekte informatie zal de secretaris van de Klachtencommissie bij u informeren of u al contact heeft gehad met de klachtenbemiddelaar om te proberen de klacht informeel op te lossen. Als dit niet tot oplossing van de klacht heeft geleid, dan neemt de Klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling. De klachtenbemiddelaar van Sint Jozefoord of de secretaris van de Regionale Klachtencommissie kunnen u op de hoogte brengen van de procedure die daarvoor gevolgd wordt.

Als ook dat niet het gewenste resultaat heeft, dan heeft u de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de landelijke geschillencommissie voor te leggen. Aan de behandeling van een geschil bij de geschillencommissie zijn kosten verbonden. De contactgegevens van de Geschillencommissie:

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. : 070-310 5380
www.degeschillencommissie.nl

Klachten over onvrijwillige zorg

Voor klachten over onvrijwillige zorg is de Wet zorg en dwang (Wzd) van toepassing. Een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang kan u helpen bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg. U kunt de cliëntvertrouwenspersoon, mevrouw Nicole Kuijpers, bereiken via het telefoonnummer 088 - 929 40 99 (ma t/m vr van 09:00 - 17:00 u) of direct 06-42 05 48 85. Meer informatie hierover vindt u op www.adviespuntzorgbelang.nl.

Lukt het niet om uw Wzd-klacht samen met ons op te lossen? Dan kan uw klacht worden ingediend bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). U kunt de KCOZ bereiken via de website www.kcoz.nl of via e-mailadres info@kcoz.nl.

Aanvullende informatie

Aanvullende informatie over de klachtenregeling vindt u in de 'Klachtenregeling voor cliënten van Sint Jozefoord'. Deze is gebaseerd op het model klachtenregeling van ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Hiermee voldoen we aan de wet- en regelgeving rond klachten: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet Zorg en Dwang (Wzd).

In de klachtenregeling voor cliënten van Sint Jozefoord staan de werkwijze bij klachten uitgebreid beschreven. De klachtenregeling is te vinden op de website van Sint Jozefoord of u kunt een inzageversie bij de klachtenbemiddelaar ontvangen.