



Stichting De Keerderberg

Klachtenregeling De Keerderberg

Beste cliënt en contactpersoon

Dagelijks doen we ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook al praten we met u als cliënt over uw wensen, toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over iets of iemand anders. U vindt bijvoorbeeld dat u te weinig hulp krijgt bij het aankleden, of dat er te weinig mogelijkheden zijn om ergens rustig te kunnen wandelen. Maar het kan natuurlijk ook gaan over de manier waarop u wordt bejegend door de medewerkers. Als dat zo is vinden wij het fijn als u kenbaar maakt waar u ontevreden over bent; enerzijds lucht dit op en anderzijds kan het uiten van uw onvrede waardevolle informatie geven over de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De cliëntenraad en de Raad van Toezicht (januari 2017) hebben zich uitgesproken om naast de wettelijke regeling van het hebben van een klachtenfunctionaris ook te werken met een klachtencommissie. Deze regeling werd 5 april 2017 geformaliseerd en akkoord gevonden door de cliëntenraad.



Stichting De Keerderberg

Ik heb een klacht - wat doe ik?

In veel gevallen is het mogelijk om onvrede weg te halen door zelf een gesprek aan te gaan met degene om wie het gaat. Een goed en rustig gesprek kan al vaak veel oplossen. U kunt uw probleem bespreken met de betreffende medewerker, de Eerste Verantwoordelijke Verzorger (= Evv-er) of als u dat beter vindt met een leidinggevende. Zij luisteren graag naar u en kunnen u helpen bij het vinden van de juiste woorden en u ondersteunen bij het oplossen van uw probleem.

Soms is dit echter niet zo gemakkelijk of wordt het probleem niet naar tevredenheid opgelost. U kunt dan terecht bij de directeur, de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie.



Stichting De Keerderberg

De vertrouwenspersoon

In sommige gevallen kan het prettiger zijn om uw ontevredenheid met iemand anders te bespreken. Hiertoe kunt u zich wenden tot de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is een objectief en onafhankelijk persoon met wie u rustig en geheel in vertrouwen over uw problemen kunt praten.

Deze vertrouwenspersoon wordt op persoonlijke titel aangesteld door de Raad van Bestuur met instemming van de cliëntenraad na de Ondernemingsraad te hebben gehoord. Hij is onafhankelijk en is niet in dienst van stichting De Keerderberg.

De vertrouwenspersoon heeft tenminste de volgende taken:

- a) Hij biedt een luisterend oor aan cliënten die hun gevoelens van onvrede over De Keerderberg willen bespreken met een onafhankelijk iemand.
- b) Hij geeft objectieve informatie.
- c) Hij verwijst degene die overweegt een klacht in te dienen naar de klachtenfunctionaris.
- d) De zorgaanbieder stelt de vertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.

De vertrouwenspersoon binnen ons huis is dhr. Toon te Molder. Hij is telefonisch bereikbaar onder telefoonnummer **043 - 457 22 16**.



Stichting De Keerderberg

De klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Mocht het zo zijn dat u vindt dat uw klacht niet afdoende is behandeld of dat u nog steeds ontevreden bent over de gang van zaken dan is het mogelijk om uw klacht te formaliseren bij de klachtenfunctionaris. Een korte en duidelijke omschrijving van uw klacht volstaat. Mocht u er met de klachtenfunctionaris niet uitkomen kunt ook nog terecht bij de klachtencommissie of rechtstreeks naar de geschillencommissie

www.degeschillencommissie.nl

De klachtenfunctionaris en klachtencommissie werken volgens de regels van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKKGZ): zij behandelen uw klacht en gegevens met grote zorg en strikt vertrouwelijk en binnen de daarvoor aangegeven termijnen. Zo zal een klacht die via de klachtenfunctionaris wordt ingediend binnen zes weken worden afgehandeld (een verlenging van vier weken is mogelijk).



Stichting De Keerderberg

Zodra u uw klacht heeft ingediend krijgt u een brief van de klachtenfunctionaris dat hij uw klacht heeft ontvangen. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen zal de klachtenfunctionaris informatie verzamelen en kan in gesprek gaan met u en bijvoorbeeld met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Het spreekt voor zich dat u als u wordt uitgenodigd voor gesprek iemand mee kunt nemen.

Daarna brengt de klachtenfunctionaris advies uit aan de directeur. De directeur is niet verplicht om het advies op te volgen. U ontvangt altijd een schriftelijk bericht van het vervolg. Ook als uw klacht niet of moeilijk kan worden opgelost.

Uiteindelijk kunt u als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost deze voorleggen aan de geschillencommissie. U kunt ook nog naar onze onafhankelijke klachtencommissie gaan. Dit is een extra mogelijkheid om uw klacht te bespreken.

Gegevens Klachtenfunctionaris

De heer K.J.M. Jacobi

tel. 046 – 452 52 63

KJMJacobi@outlook.com



Stichting De Keerderberg

Gegevens Klachtencommissie

Klachtencommissie voor cliënten van De Keerderberg

t.a.v. mr. E.J. Mondria

Postbus 241

6200 AE Maastricht

Klachtenregeling

U kunt onze klachtenregeling opvragen via onze management-assistent (tel. 043 – 855 25 30 of per mail:

secretariaat@keerderberg.nl)



Stichting De Keerderberg