

Klachtenbehandeling



Zorgcentrum 't Slot
Ridderhof 1, 5311 CM Gameren
info@slotgameren.nl, 0418 561 451





Heeft u een klacht, laat het ons weten

Bij Zorgcentrum 't Slot bieden we de zorg- en dienstverlening met optimale inzet. Ook is het onze intentie de zorg voor de bewoners zo passend mogelijk te maken. Natuurlijk kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u uw klacht bij ons kenbaar maakt. Pas wanneer uw klacht bekend is, kan er daadwerkelijk iets mee gedaan worden.

Wanneer u ontevreden bent of een klacht hebt, zijn er verschillende manieren om hier mee om te gaan. In deze brochure willen we kort de verschillende mogelijkheden onder uw aandacht brengen.

Het klachtrecht is wettelijk gefundeerd

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zegt dat 't Slot als zorgaanbieder voor de behandeling van een klacht een klachtenbehandeling dient te hebben. Deze klachtenbehandeling is gebaseerd op deze wet en is een uitwerking van wat de wet voorschrijft.

De bedoeling van de klachtenbehandeling

De overheid, maar uiteraard ook 't Slot, wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom is in de klachtenbehandeling vastgelegd wat er moet gebeuren als bewoners een klacht hebben over de zorg. 't Slot wil op deze manier bereiken dat u zich als bewoner en/of familie gehoord voelt. Wij zien een klacht als een gratis advies om onze dienstverlening zo mogelijk te verbeteren. De klachtenbehandeling beoogt daarom openheid te creëren over klachten, om zo samen de zorg te verbeteren.



Wat kunt u doen als u ontevreden bent over de zorg?

Stap 1: Probeer er eerst samen uit te komen

Bespreek uw onvrede met uw eigen Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV-er), contactpersoon of manager. De manager kan eventueel doorverwijzen naar de bestuurder. Vaak kan er dan al direct iets gedaan worden aan uw onvrede. In veel gevallen wordt zo een goede oplossing bereikt.

Stap 2: Bespreek uw klacht met de (externe) klachtenfunctionaris

Wanneer u er niet uitkomt met de EVV-er, contactpersoon, of manager, kunt u de onafhankelijke, aan Zorgcentrum 't Slot verbonden klachtenfunctionaris benaderen, mevrouw Nelly Verburg-Roozenboom.

U kunt haar bereiken per telefoon: 06 - 25 28 74 27 of via e-mail: n.verburg@slotgameren.nl.

Stap 3: Bent u niet tevreden, dien dan een officiële klacht in

Samen met de klachtenfunctionaris kunt u een officiële klacht indienen bij de bestuurder van 't Slot. Binnen 6 weken beslist de bestuurder over de klacht.

Stap 4: Externe klachtencommissie

't Slot is aangesloten bij een onafhankelijke externe klachtencommissie, Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (www.skgn.nl). Deze werkt voor diverse instellingen in de regio. De klager wordt ter plaatse bezocht en gehoord en de klacht relatief snel behandeld. In het geval dat u dus niet tevreden bent met de uitkomst in stap 3, dan kunt u uw klacht indienen bij de SKGN.



Stap 5: De landelijke Geschillencommissie

Desgewenst kunt u een beroep doen op een landelijke geschillencommissie in Den Haag, De Geschillencommissie Zorg. www.degeschillencommissiezorg.nl onder vermelding van het registratienummer 156012.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Uw klacht (zoals verwoord in stap 3) kunt u richten aan de bestuurder van 't Slot en per brief of e-mail indienen.

Adressen

Bestuurder Zorgcentrum 't Slot

W. van Genderen-de Jong
Ridderhof 1
5311 CM Gameren
Tel.: 0418 - 561 451
Per email: w.vangenderen@slotgameren.nl

Klachtenfunctionaris Zorgcentrum 't Slot

Nelly Verburg - Roozenboom
Tel.: 06 - 25 28 74 27
Per email: n.verburg@slotgameren.nl

Klachtencommissie SKGN

t.a.v. de secretaris
p/a Postbus 45
6620 AA Dreumel
Tel.: 06 - 82 31 40 33
E-mail: klachtencommissie@skgn.nl