

Klachtenregeling
klanten

Ontevreden of klachten
over MeanderGroep
Zuid-Limburg?

Klachtenregeling
gKlachtenregel
ingKlachtenreg
elingKlachtenre
gelingKlachtenr
egelingKlachten
regelingKlachte
nregelingKlacht



MeanderGroep

Ontevreden of klachten over

Klachtenregeling voor klanten, familie of vertegenwoordigers

Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

Klanten, hun familieleden of andere personen die hen vertegenwoordigen kunnen gebruik maken van deze klachtenregeling. Deze regeling is dus niet bedoeld voor medewerkers.

Wat beoogt de klachtenregeling?

De klachtenregeling is één van de middelen om de positie van de klanten en hun familie of vertegenwoordigers te versterken. Wij nemen uw klachten serieus en proberen deze altijd naar uw tevredenheid af te handelen. Klachten zijn voor ons ook een middel om onze zorgverlening eens door úw bril te bekijken en zo mogelijk te verbeteren. Zo kunnen uw wensen en suggesties een betere dienstverlening tot gevolg hebben.

Waarover kunnen klachten gaan?

Klachten kunnen over allerlei zaken gaan. Over de zorg of hulp die u ontvangt, bijvoorbeeld over de soort hulp of over de manier waarop deze gegeven wordt. Ook kunt u klachten hebben over huishoudelijke zaken zoals de was, het eten of de schoonmaak. Of over de manier waarop u bejegend wordt.

U ontvangt zorg van Meander-Groep Zuid-Limburg. In onze organisatie is alles erop gericht om zo goed mogelijk zorg te dragen voor onze klanten. Ondanks alle inspanningen kan het gebeuren dat u ontevreden bent of een klacht heeft. In deze folder gaan we kort in op de klachtenregeling die we binnen de Meander-Groep hanteren.

MeanderGroep Zuid-Limburg?

Wat kunt u doen met uw onvrede of klacht over de MeanderGroep?

U kunt uw onvrede of klacht voorleggen aan degene over wie u ontevreden bent/ een klacht hebt; aan diens leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de onafhankelijke Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg. Wij stellen het op prijs, als u eerst uw onvrede bespreekt met de betrokken medewerker (stap 1) en zonodig daarna met de leidinggevende/manager of vertrouwenspersoon (stap 2). De MeanderGroep streeft er namelijk naar om de oorzaak van de onvrede samen met u aan te pakken. Als het resultaat niet afdoende is, kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg.

U heeft echter ook het recht direct een klacht in te dienen bij de leidinggevende/manager, de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

Stap 1

Uw onvrede bespreken met de betrokken medewerker

Probeer eerst het probleem te bespreken met degene die de zorg verleent of heeft verleend. In de meeste gevallen kunnen de zaken in goed overleg worden opgelost. Als dit gesprek niets voor u oplost, dan kunt u desgewenst overgaan tot stap 2.

Stap 2

Het traject van interne klachtenopvang en -bemiddeling

Als stap 1 voor uw gevoel niet tot een bevredigend resultaat leidt of u wilt om een andere reden met iemand over uw onvrede praten, dan kunt u bij de leidinggevende/manager van de betrokken medewerker of bij een vertrouwenspersoon terecht. Met hem/haar kunt u een gesprek voeren over zaken waarover u niet tevreden bent of waarover u onvoldoende informatie hebt. De vertrouwenspersoon onderneemt pas actie na uw toestemming! Via de receptie, de leidinggevende/manager, de bewonersadministratie of de cliëntenraad van de instelling krijgt u de naam van de vertrouwenspersoon.

Als het resultaat van deze interne klachtenopvang en -bemiddeling voor u niet afdoende is, kunt u overgaan tot stap 3.

Stap 3

Klachtenbehandeling door de onafhankelijke Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg

Wat kunt u verwachten van de Klachtencommissie?

De klachtencommissie is onafhankelijk en zal een oordeel geven over de gegrondheid van uw klacht.

Zij kan hierbij aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van de MeanderGroep, gericht op het nemen van maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen. De commissie kan geen bindende uitspraak doen en geen schadevergoeding toekennen.

Hoe dient u een klacht in?

Het indienen van een klacht dient schriftelijk en ondertekend te gebeuren of per e-mail. Aan het einde van deze folder vindt u een aantal suggesties om uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven. Voor hulp bij het indienen van uw klacht kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon in uw instelling of bij het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG), een onderdeel van de stichting 'Huis voor de Zorg'. Het IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars. Medewerkers van het IKG kunnen u bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van een brief over uw klacht of u begeleiden bij een gesprek met uw hulpverlener of eventueel bemiddelen tussen u en de MeanderGroep.

Het IKG is als volgt bereikbaar:

IKG Sittard

Bezoekadres: Mercator 1, 6135 KW Sittard
Postadres: Postbus 5185, 6130 PD Sittard
Tel. 046 420 80 79 of 0900 243 70 70
E-mailadres: ikg@huisvoordezorg.nl
Telefonisch spreekuur op maandag tot en met donderdag van 9.00-16.00 uur en op vrijdag van 9.00-13.00 uur.

De bereikbaarheid van de Klachtencommissie is als volgt:

Klachtencommissie Klanten MeanderGroep
Antwoordnummer 4034, 6400 VC Heerlen
Telefoon: 045 561 61 10 (tijdens kantoor-

uren)

Fax: 045 - 546 54 84

E-mail: klachtencommissieklanten@mgz.nl

Hoe verloopt de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie?

Direct na ontvangst van de klacht laat de klachtencommissie u en de directeur van het betreffende onderdeel van de organisatie weten hoe de klacht behandeld zal worden.

Beide partijen (u en de instelling) krijgen de kans om tijdens een hoorzitting een toelichting te geven op de inhoud van de klacht. U mag zich daarbij laten bijstaan door bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon. De klachtencommissie doet uitspraak binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, waarna u na de hoorzitting een schriftelijk oordeel van de klachtencommissie ontvangt. Dit oordeel wordt ook verstuurd aan de Raad van Bestuur en de directeur van het betreffende onderdeel van de organisatie.

Als de klachtencommissie uw klacht volledig of gedeeltelijk gegrond verklaart, moet de Raad van Bestuur u binnen een maand schriftelijk een reactie geven. Hierin staat hoe hij/zij ten aanzien van uw klacht en rekening houdend met het oordeel van de Klachtencommissie Klanten zal handelen.

Uw klacht in beroep

Voor de Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg is de procedure beëindigd na het verstrekken van haar schriftelijk oordeel (uitspraak). Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent met de uitspraak of vindt dat uw

klacht niet behoorlijk is behandeld. In dat geval kunt u schriftelijk beroep aantekenen bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK). Dit moet u wel doen binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de uitspraak.

Het adres is:

Landelijke Beroepscommissie Klachten

Postbus 8258

3503 RG Utrecht

Tel: 030 - 273 94 25

e-mailadres: info@lbkz.nl

In het geval van klachten in het kader van de Wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) kan de klager de Inspectie voor de Gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. Ook kan de klager zelf een verzoekschrift indienen bij de rechter.

Geen kosten

De Klachtencommissie Klanten Meander-Groep Zuid-Limburg, het IKG en de LBK brengen geen kosten in rekening.

Privacy

De Klachtencommissie Klanten Meander-Groep Zuid-Limburg neemt uw persoonsgegevens in een bestand op.

Overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft u recht op inzage en correctie van de door de commissie bewaarde informatie.

De Klachtencommissie Klanten Meander-Groep Zuid-Limburg, de LBK en het IKG gaan zorgvuldig met uw privacy om.

Meer informatie?

Mocht u na het lezen van deze informatie nog vragen hebben, belt u dan gerust met de Klachtencommissie Klanten Meander-Groep Zuid-Limburg: telefoonnummer: 045 561 61 10. U kunt ook een e-mail sturen: klachtencommissie@mgzl.nl

Bijlage

Suggesties voor het onder woorden brengen van uw klacht

Zowel tijdens een gesprek met de leidinggevende/manager over uw klacht (stap 2 van de interne klachtenopvang) als bij het schriftelijk indienen van uw klacht bij de Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg is het belangrijk uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk onder woorden te brengen. Onderstaande vragen kunnen u daarbij helpen:

- Wie is ontevreden? Uzelf of een gezinslid?
- Waaruit bestaat uw klacht?
- Wat is er aan de hand?
- Hoe gebeurt het precies?
- Waardoor komt het?
- Wie is er bij betrokken?
- Wanneer is het gebeurd of gebeurt het?
- Welke zaken spelen nog meer?
- Waarom gebeurt het?
- Waar is het gebeurd?
- Hoe belangrijk is het probleem voor u?
- Wat is de reden om nú over te gaan tot het indienen van een klacht?
- Wat wilt u bereiken? Welke mogelijkheden ziet u om uw klacht op te lossen?
- Wilt u nog een bemiddelingspoging voorafgaande aan de klachtenbehandeling?

Als u een brief of e-mail stuurt naar de Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg, vergeet dan niet uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer te vermelden.

Correspondentieadres
Klachtencommissie
MeanderGroep Zuid-Limburg
Antwoordnummer 4034
6400 VC Heerlen

T 045 561 61 10
F 045 535 52 29

E klachtencommissie@mgzl.com
www.meandergroep.com

Van de MeanderGroep maken deel uit: Meander Beschut en Beschermd Wonen (de zorgcentra Firenschat, Hoog Anstel, Kapelhof, Laethof en Vroenhof (Kerkrade), Heereveld en De Dormig (Landgraaf) en Bocholtz en de verpleeghuizen Hamboskliniek en Lückerheide (in Kerkrade)), Meander Thuiszorg, Meander Kraamzorg, Meander Jeugdgezondheidszorg 0 - 4 jaar, Meander Voeding & Dieet, Meander Maatschappelijke Dienstverlening, Meander Zorgservice, Meander Wonen en een Uitleenmagazijn Verpleegartikelen en Hulpmiddelen.