

> Ontevreden of klachten?



Klachtenregeling voor klanten,
familie of vertegenwoordigers

Mensen
met
aandacht

› Ontevreden of klachten?



U bent klant van MeanderGroep Zuid-Limburg. Wij doen er alles aan 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 MeanderGroep Zuid-Limburg hanteren. De volledige tekst kunt u opvragen bij de klachtencommissie. Gegevens vindt u op de achterzijde van deze folder.

Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

Alle klanten (of hun vertegenwoordigers) die (thuis)zorg of hulp bij het huishouden ontvangen, een woning huren, of andere diensten van Meander afnemen, 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 te versterken. Wij nemen uw klacht serieus en proberen deze altijd naar uw tevredenheid af te handelen. Klachten zijn voor ons ook een middel om onze zorg- en dienstverlening eens door uw 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 dienstverlening 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.

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

MeanderGroep Zuid-Limburg stelt het op prijs als u eerst uw onvrede bespreekt met de betrokken medewerker en zonodig daarna met de manager (stap 1). Als het resultaat niet afdoende is, kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie klanten of bij de raad van bestuur (stap 2). U heeft ook het recht direct een klacht in te dienen bij de klachtencommissie of bij de raad van bestuur.

Als u ontevreden bent of een klacht wilt indienen, kunt u zich laten bijstaan door een van de vertrouwenspersonen. Hij/zij kan u informeren over de klachtenregeling, u adviseren en u helpen bij het oplossen van uw onvrede.

Stap 1 Uw onvrede bespreken met de betrokken medewerker of manager

Probeer eerst uw onvrede te bespreken met degene die de zorg of dienst verleent of heeft verleend. De vertrouwenspersoon kan u ondersteunen bij het maken van afspraken en het aangaan van een gesprek.

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 Klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie klanten MeanderGroep Zuid-Limburg of door de raad van bestuur

Indien u wenst dat uw klacht formeel behandeld wordt, kunt u deze schriftelijk of per e-mail indienen bij de klachtencommissie klanten óf bij de raad van bestuur. Ook bij deze stap kan de vertrouwenspersoon u desgewenst ondersteunen.

Wat kunt verwachten van de raad van bestuur?

Indien u uw klacht neerlegt bij de raad van bestuur, ontvangt u een reactie hoe de raad van de bestuur de klacht zal behandelen. De raad van bestuur zal binnen 6 weken een oordeel over uw klacht geven. Indien deze gegrond wordt geacht, geeft de raad van bestuur aan welke maatregelen er genomen zullen worden en binnen welke termijn deze zullen worden gerealiseerd.

Wat kunt u verwachten van de klachtencommissie?

De klachtencommissie is onafhankelijk en zal een oordeel geven over de gegrondheid van de 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 EIKpunt, een onderdeel van de stichting 'Huis voor de Zorg'. Het EIKpunt werkt onafhankelijk van hulpverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars. Medewerkers van EIKpunt kunnen u bijvoorbeeld helpen bij het opstellen van een brief over uw klacht of bij het voorbereiden van een bemiddelingsgesprek tussen u en de MeanderGroep of u begeleiden bij een gesprek met uw hulpverlener.

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 een maand 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 zes weken 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 kunnen klanten die zorg ontvangen in het kader van de wet langdurige zorg (WLZ) en de zorgverzekeringswet (ZVW) schriftelijk beroep aantekenen bij de Geschillencommissie (subcommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg). Het aantekenen van beroep bij de Geschillencommissie is aan termijnen gebonden.

Als het gaat om een klacht in het kader van de Wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) beslist de Klachtencommissie. Het gaat dan over klachten over wilsonbekwaamheid of het niet toepassen van het zorgplan of de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen. BOPZ-klachten kunnen niet aan de Geschillencommissie VVT worden voorgelegd. De klager kan tegen beslissingen van de klachtencommissie over BOPZ-klachten in beroep gaan bij de rechtbank of de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen dit voor hem te doen.

Kosten

De Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg en het EIKpunt brengen geen kosten in rekening. De Geschillencommissie wel. Deze kunt u op de website van de Geschillencommissie terugvinden.

Privacy

De klachtencommissie klanten MeanderGroep Zuid-Limburg neemt uw persoonsgegevens in een bestand op. De klachtencommissie klanten, de raad van bestuur, de Geschillencommissie en het EIKpunt gaan zorgvuldig met uw privacy om, en werken conform de wet bescherming persoonsgegevens.

Meer informatie?

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

Suggesties voor het onder woorden brengen van uw klacht.

Het is belangrijk uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk onder woorden te brengen. Begin met uw contactgegevens: naam, adres, woonplaats en telefoonnummer. Onderstaande vragen kunnen u wellicht helpen uw klacht te formuleren:

- Wie is ontevreden? Uzelf of een familielid?
- Waarover gaat de klacht?
- Wie is erbij betrokken?
- Wanneer is het gebeurd of gebeurt het?
- Waar is het gebeurd?
- Wat wilt u bereiken?
- Welke mogelijkheden ziet u om uw klacht op te lossen?
- Wilt u een bemiddelingspoging voorafgaande aan de klachtenbehandeling?

Contactgegevens

De lijst met (de telefoonnummers van de) vertrouwenspersonen vindt u terug op de website van de MeanderGroep:
www.meandergroep.com

raad van bestuur MeanderGroep
Antwoordnummer 4034
6400 VC Heerlen
E-mail: raadvanbestuur@mgzl.nl

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

Klachtencommissie Klanten
MeanderGroep
Antwoordnummer 4034, 6400 VC Heerlen
T 045 561 61 10 (tijdens kantooruren)
Via mail:
klachtencommissieklanten@mgzl.nl

De Geschillencommissie is te bereiken via:
www.degeschillencommissie.nl

Klachtenprocedure



MeanderGroep Zuid-Limburg bestaat uit:

- Meander Wonen met Zorg
- Meander Thuiszorg
- Meander Kraamzorg
- Meander Jeugdgezondheidszorg
- Meander Paramedische Dienst
- Meander Maatschappelijke Dienstverlening
- Meander Zorgservice
- Meander Homeservice
- Meander Wonen
- Meander Werk
- Ondersteuning informele zorg

Correspondentieadres
Klachtencommissie Klanten
MeanderGroep Zuid-Limburg
Antwoordnummer 4034
6400 VC Heerlen

T 045 561 61 10
klachtencommissieklanten@mgzl.nl
www.meandergroep.com



Klantenservice:

0900 699 0 699

Werkdagen van 8.00 - 18.00 uur