

Wensen en klachten

Waar mensen werken kunnen zich ook problemen voordoen. Dat is onvermijdelijk. Het kan dus zijn dat u ergens een klacht over heeft, of ergens niet tevreden over bent. Dat kan gaan over alles wat de zorg en dienstverlening in ons huis betreft.

Leidinggevende

Het is vooral belangrijk dat u niet met uw klacht blijft zitten. Het beste kunt u in eerste instantie de desbetreffende persoon of diens leidinggevende over wie u een klacht heeft erop aanspreken. Als u dat niet wilt, of als u vindt dat de klacht niet voldoende is opgelost kunt zich wenden de clustermanager of locatiemanager.

Vertrouwenspersoon

Ook kunt u een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Deze functionaris is onafhankelijk en zal samen met u en de betrokken(en) proberen de klacht op te lossen.

Klachtencommissie

Als ook dit geen resultaat heeft, kunt u een brief schrijven aan de klachtencommissie. Deze commissie is tevens onafhankelijk. De vertrouwenspersoon kan u helpen met het schrijven van een brief. Uiteraard kunt u ook rechtstreeks een brief schrijven aan de klachtencommissie. In deze brief moet u beschrijven wat uw klacht is en wat u eventueel al ondernomen heeft. Hierbij dient u uw naam, de naam van de afdeling en uw relatie tot de cliënt te vermelden. Deze brief kunt u deponeren in het postvak bij de receptie.

De klachtencommissie zal een onderzoek instellen naar de klacht. Zij zal contact opnemen met u en met de persoon waar de klacht over gaat. Als het nodig mocht zijn zal de commissie advies inwinnen bij interne of externe deskundigen. Daarbij houdt de commissie rekening met de privacy en zal onder toestemming geen gegevens van u en de cliënt naar buiten worden gebracht. De commissie brengt na iedereen gehoord te hebben, een schriftelijk advies uit aan de directie. De directie moet er zorg voor dragen dat de klacht, zo mogelijk, wordt opgelost.

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht? Dan kunt u zich wenden tot:

Inspectie Gezondheidszorg
Postbus 90137
5200 MA 's-Hertogenbosch