



# Folder klachtenregeling Malderburch

**Broekkant 16**

**6581 AE Malden**

**Tel: 024 357 05 70**

**Fax: 024 358 29 66**

**E-mail: [info@Malderburch.nl](mailto:info@Malderburch.nl)**

**[www.malderburch.nl](http://www.malderburch.nl)**



U ontvangt een dienstverlening of neemt deel aan activiteiten van Malderburch, Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg. Malderburch is een centrum waar mensen leven en werken. Als u ontevreden bent of klachten heeft over medewerkers, behandeling of andere zaken, vinden wij het belangrijk dat die bij ons geuit worden. Wees niet bang om te praten. Uw inbreng is voor ons belangrijk en kan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verbeteren.

### **De klachtenregeling:**

Malderburch heeft een Klachtenprocedure cliënten, deze is op te vragen bij het secretariaat of bij de vertrouwenspersoon. Vaak help het al om met de betreffende medewerker of diens leidinggevende te praten. Soms is er sprake van een misverstand dat simpel op te lossen is. Als u er met de directe betrokkene(n) of met diens leidinggevende niet uitkomt, of lukt het u niet alleen, dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Met de vertrouwenspersoon kunt u uw gevoelens van onvrede of de klacht bespreken. Zij kan u advies geven hoe u uw opmerkingen of problemen kunt bespreken en zo nodig kan zij een gesprek regelen met de betreffende medewerker of afdeling. Zij kan op uw verzoek bij het gesprek aanwezig zijn. De vertrouwenspersoon kiest geen partij maar bemiddelt. Vanzelfsprekend zal de vertrouwenspersoon uw privacy respecteren en is zij gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

U kunt met uw problemen, uw klachten, maar ook uw vragen of suggesties ook meteen naar de vertrouwenspersoon. Vul dan het formulier in en stuur het op naar:

Malderburch, Centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg  
t.a.v. de vertrouwenspersoon  
Broekkant 16  
6581 AE  
Malden

Wanneer u om wat voor reden dan ook de behandeling van uw klacht niet wil toevertrouwen aan de interne organisatie van Malderburch, of dit dan niet tot een oplossing leidt, dan kunt u zich altijd wenden tot de Regionale Klachtencommissie/BOPZ-klachtencommissie regio Nijmegen/Land van Maas en Waal/Rivierenland Klachtencommissie SKGN t.a.v. mevr. L. Obers.  
Postbus 1008 6501 BA Nijmegen  
( Telefoon: 024-3225370 of e-mail: [secretariaat.skgn@dmz.nl](mailto:secretariaat.skgn@dmz.nl))