

Herziene Klachtenregeling

Met ingang van januari 2017 zijn zorgverleners volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) verplicht aangesloten te zijn bij een erkende geschillencommissie.

Het doel van deze regeling is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen waardoor cliënten beter gehoord en beschermd worden.

De externe klachtencommissie is afgeschaft; nieuw is dat mensen naar een geschillencommissie kunnen als een klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Dit betekent een aanpassing van de Klachtenregeling zoals die tot nu toe door Malderburch werd gehanteerd.

Klachten en onvrede

Als u een klacht heeft of ontevreden bent, stellen wij het op prijs dat u dit met ons bespreekt. Wij vinden het belangrijk dat cliënten en naasten tevreden zijn. Alleen door te weten wat er anders of beter kan, zijn wij in staat de zorg- en dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren. Aarzel dus niet en maak een afspraak om uw klachten, wensen en tips te bespreken. U heeft als cliënt het recht door ons gehoord te worden.

U kunt uw klacht of onvrede in een persoonlijk gesprek met de betrokken medewerker bespreken. De medewerker probeert in een open gesprek samen met u de klacht of onvrede naar tevredenheid op te lossen.

Gesprek met leidinggevende

Het kan voorkomen dat u het moeilijk vindt om met de medewerker in gesprek te gaan of dat het gesprek niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. U kunt dan een gesprek aanvragen met de leidinggevende van de betrokken medewerker.

Gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon

Bent u niet tevreden over het resultaat van het gesprek met de leidinggevende, dan kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon.

U kunt dit telefonisch, schriftelijk of via de email kenbaar maken.

Gegevens cliëntvertrouwenspersoon:

Naam: mw. Karen van Kordelaar

Telefoon: 06 10952533

Email: k.vankordelaar@waalboog.nl

Schriftelijk: De Waalboog, t.a.v. mw. K.A.C.M. van Kordelaar, Postbus 31071, 6503 CB Nijmegen

Formele klacht bij Raad van Bestuur

Mocht uw klacht onverhoopt niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kunt u een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur. Dit kan alleen per brief of

email. De cliëntvertrouwenspersoon kan u hierbij ondersteuning bieden.
Een formele klacht kan toegestuurd worden aan:

Stichting Malderburch, t.a.v. de Raad van Bestuur, Broekkant 16, 6581 AE
Malden.

Email: info@malderburch.nl

De Raad van Bestuur kan adviseren de klacht alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon op de werkplek op te lossen als dat nog niet is gedaan. Nadat de Raad van Bestuur de klacht in behandeling heeft genomen, wordt deze zo spoedig mogelijk (binnen drie weken) beoordeeld waarna de Raad van Bestuur tot een oordeel komt. U ontvangt dan een schriftelijke of mondelinge uitleg waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het ingestelde onderzoek heeft geleid.

Geschil

Mocht dit oordeel niet leiden tot tevredenheid zodanig dat de klacht in de ogen van klager niet is opgelost, dan is er sprake van een geschil.

De klager kan het geschil vervolgens voorleggen aan de geschillencommissie waarbij Malderburch is aangesloten: De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

De geschillencommissie brengt een bindend advies uit. Voor het indienen van een klacht bij deze commissie, wordt een bedrag van € 52,50 in rekening gebracht. Indien u door de commissie in het gelijk wordt gesteld, ontvangt u dit bedrag terug.

Postadres Geschillencommissie: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Nadere informatie vindt u op: www.degeschillencommissie.nl

Uitzondering

Volgens de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuis (Bopz), artikel 41, zijn wij verplicht een klacht in het kader van de Bopz door een klachtencommissie te laten onderzoeken.

De klachtencommissie informeert u over het onderzoek dat zij instelt en verklaart de klacht uiteindelijk gegrond of ongegrond. Hiertoe kunt u binnen zes weken in beroep bij de rechter.