



 Catharina) Stichting

Wat te doen met een klacht

Wat te doen met een klacht over onze zorg- en dienstverlening?

Doorgaans heeft Catharina Stichting tevreden klanten. Gelukkig maar. Wij doen immers elke dag weer ons uiterste best om de dienstverlening volledig aan uw wensen te laten voldoen. Toch kan er wel eens iets misgaan en ontstaat er een klacht of onvrede. Schroom niet en maak dit bespreekbaar. Of u nu cliënt, mantelzorgverzorger of nabestaande bent.

Waar kunt u met uw klacht terecht?

Bij de betrokken persoon

De beste oplossing is om een klacht aan te kaarten bij de bron, bijvoorbeeld bij de betrokken medewerker. Een gesprek biedt helderheid en lost vaak al veel op. Onderling overleg over het wegnemen van onvrede is direct en snel te realiseren.

Bij de manager of directeur/bestuurder

Niet elke cliënt of mantelzorgverzorger zet zo'n stap richting medewerker even gemakkelijk. De klacht bespreken met de manager of directeur/bestuurder kan dan een goede optie zijn. Datzelfde geldt natuurlijk als de onvrede met de betrokken medewerker niet naar tevredenheid kon worden opgelost. Of als er anderen binnen de organisatie voor nodig zijn om problemen weg te nemen. Samen vult u een klachtenformulier in. In dit formulier wordt vastgelegd wat de aard van de klacht is en wat eraan gedaan wordt binnen welke tijd. U ontvangt een kopie van deze afspraken.

Een klachtenformulier indienen

U kunt ook een andere weg bewandelen: zelf een klachtenformulier invullen en indienen. Dit kan via de website (www.catharinastichting.nl/contact/lof-of-klachten), of door een ingevuld formulier te deponeren in een 'klachtenbrievbus' in onze locaties of af te geven bij de Manager Zorg en Welzijn. Er wordt vervolgens contact met u opgenomen. U kunt er voor kiezen om de afhandeling met een onafhankelijke klachtenfunctionaris te bespreken. Tijdens uw gesprek over de klacht wordt ook de afhandeling besproken en genoteerd op het klachtenformulier. U ontvangt een kopie van deze afspraken.

Hoe gaat de afhandeling in zijn werk?

De klacht wordt besproken met betrokkenen om de onvrede binnen de afgesproken tijd weg te nemen. De secretaris van de Raad van Bestuur verzamelt en registreert alle klachtenformulieren. Om inzicht te krijgen in de onvrede én om waar mogelijk een kwaliteitsverbetering door te voeren in de organisatie.

Is het niet mogelijk de problemen tijdig op te lossen, dan wordt een nieuwe afspraak gemaakt met de indiener van de klacht. Dat gebeurt ook als het onmogelijk is om de klacht te verhelpen.

BOPZ-klachten via klachtencommissie BOPZ

Een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Wet Bopz, wordt behandeld via een externe BOPZ klachtencommissie. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.

Catharina Stichting

t.a.v. klachtencommissie BOPZ, p/a Secretaris RvB
Postbus 170
3230 AD Brielle

Onafhankelijke Geschillencommissie

Kan er onverhoopt niet tot overeenstemming worden gekomen over het oplossen van een klacht, dan kunt u deze klacht doorsturen naar de onafhankelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Catharina Stichting is aangesloten bij deze commissie.

De Geschillencommissie heeft haar eigen werkwijze voor het behandelen van geschillen. U vindt de brochure en informatie over de Geschillencommissie op www.degeschillencommissie.nl. U kunt ook bellen naar (070) 310 5310.



Catharina Stichting

Bezoekadres:

Patrijzenlaan 6, 3233 BR Oostvoorne

Postadres: Postbus 170, 3230 AD Brielle

E-mailadres: info@catharinastichting.nl

Centraal telefoonnummer: (0181) 412 555

**voor uw zorg en welzijn
sinds 1293**