

Klachtenregeling De Merwelanden Zorg

Ondanks de inzet van medewerkers en vrijwilligers kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. In dat geval nodigen wij u uit dit aan de orde te stellen. Wij bevorderen een klimaat waarin cliënten zich vrij en veilig voelen om klachten te uiten en vinden het belangrijk dat u uw ongenoegen bespreekbaar maakt. Uw klacht is namelijk een waardevolle impuls om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.

Bent u cliënt van De Merwelanden (thuiszorg, verzorging, verpleging of huishoudelijke ondersteuning) en heeft u een klacht, bespreek deze dan eerst met de direct betrokkenen en betrek de leidinggevende bij de kwestie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris brengt uw klacht onder de aandacht van betrokkenen en houdt u op de hoogte van de voortgang en de resultaten. De klachtenfunctionaris neemt een neutrale, bemiddelende positie in en oordeelt niet over de gegrondheid van de klacht. Onder normale omstandigheden is een klacht binnen twee maanden afgehandeld.

Een schriftelijke klacht kunt u sturen naar:

De Merwelanden
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Haringvlietstraat 515
3313 EM Dordrecht

Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Regionale externe klachtencommissie Drechtsteden voor VVT (Postbus 1494, 3300 BL Dordrecht).

Indien een klacht, na behandeling door de Regionale externe klachtencommissie Drechtsteden voor VVT, niet naar tevredenheid is opgelost kunt u het geschil voorleggen bij de Geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg (Postbus 90600 2509 LP Den Haag) of via een contactformulier op www.degeschillencommissie.nl

Klachten betreffende de Wet Zorg en Dwang kunt u indienen bij de klachtenfunctionaris en worden behandeld door de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het indienen van deze klacht bij het KCOZ.