

Klachten regeling

een ongenoegen of klacht melden



Valkenhof Zorg met 'n zachte g



Inhoud

Clïëntvertrouwenspersoon	3
Clïëntservicebureau	4
Klachtencommissie	4
Hoe werkt de klachtencommissie?	9
Externe klachtenregeling	9
Kosten	10
In beroep	10
Meer weten	11

Klachtenregeling

Wij streven naar een hoge kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. Er kunnen desalniettemin situaties ontstaan waar u niet tevreden over bent. Heeft u een ongenoegen of klacht? Volg dan de stappen in deze brochure.

Cliëntvertrouwenspersoon

Valkenhof vindt een laagdrempelige omgang met ongenoegens en klachten belangrijk en heeft daarom een onafhankelijk functionerende cliëntvertrouwenspersoon. U kunt hierbij te allen tijde terecht met vragen, ongenoegens of klachten die betrekking hebben op de relatie tussen u en Valkenhof. De cliëntvertrouwenspersoon:

- biedt u een luisterend oor;
- informeert en adviseert u over de (in- en externe) klachtmogelijkheden;
- ondersteunt u bij het formuleren, opstellen en/of bespreekbaar maken van uw vraag, ongenoegen of klacht;
- denkt mee over oplossingen.

Ook is het mogelijk dat de cliëntvertrouwenspersoon zelf als bemiddelaar optreedt, door bijvoorbeeld het eerste gesprek tussen u en Valkenhof tot stand te laten komen. De cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar via 040-2014035 of via clientvertrouwenspersoon@valkenhof.org.

Wij streven ernaar ongenoegens of klachten zoveel mogelijk op te lossen daar waar ze ontstaan. Probeer uw ongenoegen of klacht daarom eerst daar te bespreken waar u een probleem ervaart. Bijvoorbeeld bij de zorgverlener of diens manager. Het helpt vaak om er samen over te praten en in veel gevallen is het mogelijk om tot een oplossing te komen.

CliëntServiceBureau

Wilt u uw ongenoegen of klacht niet direct melden bij de zorgverlener of diens manager of komt u er samen niet uit? Dien dan (liefst schriftelijk) uw ongenoegen of klacht in bij het CliëntServiceBureau. E-mailen kan ook. Onze medewerkers registreren uw melding en zorgen dat deze door de juiste persoon in behandeling wordt genomen.

CliëntServiceBureau
Postbus 10101
5550 GA Valkenswaard

emailadres: klachtenregistratie@valkenhof.org

Klachtencommissie

Bent u met voorstaande stappen niet geholpen of is de klacht naar uw mening te ernstig? Dan kunt u de klacht indienen bij de klachtencommissie. De leden van deze commissie (met een jurist en arts) zijn onafhankelijk en niet in dienst van Valkenhof. U dient uw klacht in bij het onderstaande adres:

Klachtencommissie Valkenhof
Postbus 10101
5550 GA Valkenswaard

Heeft de klacht betrekking op onderwerpen als wilsbekwaamheid, vrijheidsbeperkende maatregelen of andere vormen van onvrijwillige zorg waar u het niet mee eens bent? En komt u er vervolgens niet uit met de directe zorgverleners? Dien uw klacht ook dan in bij de klachtencommissie.





"Mensen gaan hier open met elkaar om. Dat voelt veilig en vertrouwd".

De heer Gubbels





Hoe werkt de klachtencommissie?

Allereerst kijkt de commissie of u de klacht zelf (met de aangeklaagde) kunt oplossen. Als de commissie uw klacht niet in behandeling neemt, berichten zij u over de reden. Nemen ze uw klacht in behandeling, dan ontvangt u een ontvangstbevestiging (binnen een week) en het verweerschrift van de aangeklaagde. De commissie heeft toegang tot alle voor het onderzoek relevante plaatsen binnen Valkenhof, kan inlichtingen vragen aan medewerkers en heeft toestemming nodig van de cliënt om diens dossier in te zien. De commissie nodigt u, de aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen vervolgens (binnen een maand) uit om de situatie toe te lichten in een zitting. Als u en de aangeklaagde ermee instemmen, kan de klacht soms ook schriftelijk worden afgehandeld. Binnen vier weken na ontvangstbevestiging krijgt u de uitspraak. Binnen nog eens vier weken daarna krijgt u de reden van de uitspraak. Ook krijgt u te horen of de directie de uitspraak aanneemt of naast zich neerlegt.

Externe klachtenregeling (De Geschillencommissie)

Als de interne klachtenprocedure niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl. De uitspraak van De Geschillencommissie is bindend. Het bezoekadres van De Geschillencommissie is: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Kosten

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. Als u zich laat bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat, zijn die kosten voor u.

Aan het behandelen van uw klacht door De Geschillencommissie zijn eenmalige kosten verbonden. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug.

In beroep

U heeft alleen in geval van klachten over onvrijwillige zorg en dwang de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie. Dit kan via de Arrondissementsrechtbank in Den Bosch. Bij andere klachten kunt u een civiel- en/of tuchtrechtelijke procedure starten. U kunt niet in beroep gaan tegen de uitspraak van De Geschillencommissie.

© Valkenhof
Versie 17.001

Wijzigingen voorbehouden

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u terecht bij ons CliëntServiceBureau via 040-8003180 of via clientservicebureau@valkenhof.org

www.valkenhof.com

Antwerpsebaan 3
5554 JV Valkenswaard

T. 040-8003180
E. info@valkenhof.org

Postbus 10101
5550 GA Valkenswaard

www.valkenhof.com



Valkenhof Zorg met 'n zachte g