



Wat te doen bij een klacht, compliment of idee?

Klachtenregeling voor cliënten

Het Maartenhuis vindt het belangrijk om aan de cliënten een goede kwaliteit van zorg en begeleiding te leveren. Wij willen graag de juiste ondersteuning bieden. Maar of dat ook gebeurt, bepaalt de cliënt of diens verwant of wettelijk vertegenwoordiger zelf. Waar gewerkt wordt, gaan wel eens dingen mis. In het contact tussen de cliënt, verwant en medewerker worden de meeste problemen onderling uitgepraat en opgelost, Maar wat te doen als het niet kan worden opgelost?

Dan kan er een beroep worden gedaan op de klachtenregeling van het Maartenhuis.

Wij proberen onze zorg steeds verder te verbeteren, Dat kan niet zonder uw hulp. Misschien heeft u iets ervaren dat u ons wilt laten wetens Dat kan een compliment of een klacht zijn of een idee over hoe iets kan verbeteren. We willen dit graag van u vernemen. Vandaar deze folder. U kunt ons of mailen of bijgevoegd (on)tevredenheidsformulier invullen en bij een van onze medewerkers achterlaten.

Klachten

Als een klacht heeft over onze zorg, begeleiding of behandeling, dan horen we dit graag van u. Een klacht kan gaan over materiële zaken maar ook over de bejegening of over de inhoud van onze zorgverlening, In deze folder informeren wij u over waar u met uw klacht terecht kunt.

Complimenten

We vinden de kwaliteit van onze omgeving, zorg en bejegening erg belangrijk. Om te weten of we op de goede weg zitten horen we het graag van u als we hierin slagen.

Ideeën

Als u tips heeft voor ons hoe wij onze kwaliteit kunnen verbeteren dan horen we dit ook graag van u. Dit kan van verschillende aard zijn. Bijvoorbeeld de sfeer, de bereikbaarheid, de bejegening van onze medewerkers, de inhoud van de zorgverlening, enzovoorts.

Klachtenregeling

Wanneer is er sprake van een klacht?

Elke uiting van onvrede door of namens de cliënt tegen gedragingen, het handelen of het functioneren van medewerkers of de instelling, wordt gezien als een klacht.

Waar moet u zijn met uw klacht?

Indien u een klacht heeft? kunt u op onderstaande plekken kosteloos terecht.

Instelling

Indien degene die een klacht heeft hiertoe bereid is, wordt er eerst binnen de eigen instelling naar een oplossing gezocht. Dit gebeurt door bespreking van de klacht: bij voorkeur eerst met de persoonlijke begeleider, of met degene die verantwoording draagt voor het woonhuis of de dagbesteding of met de directeur-bestuurder.

Adres: uw eigen instelling

Cliëntvertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is degene die ten behoeve van de betreffende instelling de bevoegdheid heeft op vertrouwelijke basis klachten van cliënten in behandeling te nemen en te adviseren. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. De vertrouwenspersoon helpt met het schrijven van brieven en e-mails, gaat mee naar gesprekken en legt uit wat de rechten en plichten zijn.

Adres: Florry van Hoey-Smith, e-mail: vertrouwenspersoonclienten@maartenhuis.nl, telefoon 06-12768984. De vertrouwenspersoon heeft een eigen postvakje op het kantoor van het Maartenhuis.

Cliëntondersteuner Zorgkantoor/Zorgbelang/MEE

Iedere cliënt heeft recht op de hulp van een cliëntondersteuner. De cliëntondersteuners denken mee met de cliënt over hoe de zorg, die het beste bij de situatie van de cliënt past, goed te organiseren. Een cliëntondersteuner staat naast de cliënt, denkt mee en betreft waar mogelijk het sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers) bij het zoeken naar oplossingen. De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in de buurt van de cliënt. U kunt zelf kiezen van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen. Vervolgens kunt u rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisaties

Adres zie de website van het zorgkantoor www.vgzzorgkantoren.nl/consumenten/advies-en-contact/advies of ga naar www.zorgbelang-nederland.nl of www.mee.nl

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een externe, onafhankelijke persoon die niet in dienst is bij het Maartenhuis. De klachtenfunctionaris is direct betrokken bij de eerste opvang en afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris kan de cliënt bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen en advies geven met betrekking tot het indienen van een klacht en het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen zes weken te laten weten wat de uitkomst is.

Adres: info@eckg.nl

Klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld door de besturen van de Raphaëlstichting, Maartenhuis en Noorderhoeve gezamenlijk. Deze onafhankelijke klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten. De klachtencommissie streeft ernaar binnen tien weken aan te geven wat haar oordeel is. Zij zal om tot een oordeel te komen tot een hoor en wederhoor van partijen overgaan. Op basis van dit oordeel brengt zij advies uit aan de directeur-bestuurder.

Adres: Secretariaat Raphaëlstichting, t.a.v. klachtencommissie, Postbus 28, 1870 AA Schoorl.

Geschillencommissie

De onafhankelijke landelijke geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (rechter/jurist) met twee deskundige onafhankelijke leden. De geschillencommissie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot en met een totaalbedrag van 25.000,-. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

De commissie zetelt in Den Haag maar gaat regionaal werken. Als het voor de cliënt onoverkomelijk is om naar de regionale zittingplaats te komen, kan de commissie ook naar het Maartenhuis komen.

Adres: www.degeschillencommissiezorg.nl

Geheimhouding

De medewerkers van het Maartenhuis, de vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht als het gaat om gegevens die tijdens de behandeling van de klacht ter sprake zijn gekomen. Uw gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld,

Bij seksueel misbruik en huiselijk geweld is er echter een meldplicht van kracht bij officiële instanties zoals IGZ (inspectie). In dat geval kan door de medewerkers en vertrouwenspersonen geen strikte geheimhouding worden betracht.

Contactgegevens

Voor meer informatie over het indienen van een klacht en informatie over andere vormen van dienstverlening van het Maartenhuis kunt u contact opnemen met:

Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis

Ruijslaan 81

1796 AZ De Koog

Telefoon: 0222-744222

secretariaat@maartenhuis.nl

Kijk ook op: www.maartenhuis.nl/organisatie/downloads

(On)Tevredenheidsformulier

Formulier invullen en svp inleveren bij de leidinggevende

<p>Melding (invullen door indiener)</p> <p>Melding ingediend (datum):</p> <p>Betreft huis/werkplaats (naam):</p> <p>Melding ingediend door (naam):</p> <p>Relatie (svp aankruisen) <input type="checkbox"/> bewoner/deelnemer <input type="checkbox"/> mentor/ curator/bewindvoerder <input type="checkbox"/> familielid <input type="checkbox"/> medewerker <input type="checkbox"/> anders, namelijk</p> <p>Aard van de melding <input type="checkbox"/> woonomstandigheden <input type="checkbox"/> zorg (begeleiding, verzorging, communicatie) <input type="checkbox"/> veiligheid <input type="checkbox"/> bejegening <input type="checkbox"/> werkomstandigheden <input type="checkbox"/> anders</p> <p>Beschrijf de melding:</p>	<p>Behandeling (invullen door medewerker)</p> <p>Melding ontvangen (datum):</p> <p>Melding aangenomen door medewerker (naam):</p> <p>Beschrijf de voorgenomen actie (wie, wat, wanneer)</p> <p>Actie <input type="checkbox"/> gesprek met indiener <input type="checkbox"/> werkwijze aangepast <input type="checkbox"/> anders, namelijk</p> <p>Afhandeling melding <input type="checkbox"/> melding naar tevredenheid afgehandeld <input type="checkbox"/> melding niet naar tevredenheid afgehandeld <input type="checkbox"/> melding doorverwezen naar <input type="checkbox"/> anders, namelijk</p> <p>Melding afgerond (datum):</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------