

“Een klacht is een kans om te verbeteren”

## **Klachtenregeling**

Woonzorgcentrum De Postaert en Proteion staan voor goede zorg en dienstverlening. Persoonlijke zorg, duidelijke afspraken en een fijne relatie tussen bewoners, mantelzorgers en onze medewerkers vinden wij belangrijk. Zorg is immers mensenwerk. Wanneer u niet tevreden bent over uw verzorging, de sfeer in huis, de wijze waarop u wordt bejegend of onze organisatie en daarbij een opmerking of idee heeft, dan horen wij dit graag van u. U kunt dat het beste eerst bespreken met de betrokken persoon of zorgverlener. Wellicht kan hij of zij uw opmerking of idee direct gebruiken, of als er sprake is van een misverstand dit rechtzetten. Daarnaast is er nog een aantal andere mogelijkheden om uw idee, opmerking of klacht kenbaar te maken. Deze mogelijkheden gelden voor Proteion en ook voor haar strategische samenwerkingspartners, zoals woonzorgcentrum De Postaert in Posterholt.

### **Bespreek uw klacht met de betrokkene(n)**

Als het mogelijk is adviseren wij u om uw klacht altijd eerst open en eerlijk te bespreken met de betrokken medewerker zelf. Soms voelt het ongemakkelijk om iets te bespreken wat volgens u niet goed is gegaan. Medewerkers en collega's waarderen het echt wanneer ze van uzelf horen wat beter kan of waarover u een klacht heeft. Bespreek uw klacht met één van de zorgondernemers. Wanneer u en de medewerker de klacht niet samen kunnen oplossen, kunt u het gesprek aangaan met één van de zorgondernemers Sjef Blanckers of Janneke Evers. Deze kunnen u helpen bij het vinden van antwoorden op uw vragen en oplossingen met u bespreken. Bespreekt u uw probleem liever niet met de directbetrokkene of zorgondernemers? Dan zijn er nog een aantal andere opties.

### **Bespreek uw klacht met de cliëntvertrouwenspersoon**

Wilt u uw verhaal toch kwijt aan een onafhankelijke toehoorder, dan staat de cliëntvertrouwenspersoon voor u klaar. Zij kent de organisatie, de manier van klachtenafhandeling en kan u helpen bij het vinden van een oplossing of het indienen van een klacht, als blijkt dat u er met de medewerker(s) en/of één van de zorgondernemers niet uitkomt. Dat doet ze vrijblijvend en vertrouwelijk.

### **Contact cliëntvertrouwenspersoon**

Myriam Zeegers (1967), is als vertrouwenspersoon verbonden aan woonzorgcentrum De Postaert.

Ik ben Myriam Zeegers (1967), getrouwd met Corina en samen met onze pleegdochters wonen we in Lemiers. Mijn eigen kinderen zijn inmiddels uitgevlogen en hebben er voor gezorgd dat ik een mooie nieuwe rol heb gekregen, namelijk die van oma. Ik ben toegankelijk, open-minded en oprecht geïnteresseerd in mensen. Vanuit de basis heb ik een sterk rechtvaardigheids- en gelijkwaardigheidsgevoel, ben ik dienstverlenend ingesteld, waarbij ik empathisch en integer te werk ga. Deze eigenschappen zorgen ervoor dat mijn werk bij een sociaal maatschappelijke instelling en mijn werk als vertrouwenspersoon goed bij me passen. Om iets concreets te doen met mijn behoefte om iets voor anderen te kunnen betekenen ben ik vertrouwenspersoon geworden. Onder de naam EGO VERA ben ik gestart als zelfstandig, extern vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en

integriteit. Zo kan ik objectief en onafhankelijk blijven en mijn steentje bijdragen aan een veilige en integere werkplek, school-/ of sportomgeving. Daar heeft iedereen recht op! Hoe kun je mij bereiken? Je mag me altijd bellen of een e-mail sturen. Ook als je twijfelt of ik iets voor jou kan betekenen. Geef aan dat het gaat om een melding voor de vertrouwenspersoon. Als je inspreekt, noem dan: je naam en telefoonnummer. Mijn streven is om binnen 24 uur telefonisch contact met je op te nemen.

**T: 06-23081200**

**E: [info@egovera.nl](mailto:info@egovera.nl)**

### **Bespreek uw klacht met een klachtenfunctionaris**

Komt u er ook met de vertrouwenspersoon niet uit, dan kunt u zich richten tot de klachtencommissie van Proteion. Een bezwaar kenbaar maken, een ongenoegen uiten of een klacht bespreekbaar maken kan best moeilijk of ingewikkeld zijn als u daar geen ervaring mee heeft. In dat geval kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze is er voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris kent de klachtenregeling. Hij werkt onafhankelijk en bemiddelt op basis van 'hoor en wederhoor'. Deze functionaris zorgt er vooral voor dat alle partijen met elkaar in gesprek gaan en blijven over het oplossen van de klacht. De klachtenfunctionaris doet géén uitspraken over de vraag of de klacht wel of niet terecht is. Hij zet zich in voor een juist verloop van het proces met het doel dat partijen samen tot een oplossing komen.

### **Contact klachtenfunctionaris**

E-mail: [info@egovera.nl](mailto:info@egovera.nl) Binnen vijf werkdagen na uw melding neemt de klachtenfunctionaris contact met u op voor een gesprek. Dit gesprek kan telefonisch, op locatie De Postaert of bij u thuis plaatsvinden

### **Raad van Bestuur**

Het is ook mogelijk om uw klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur van Proteion. Uw klacht zal onderzocht worden. Op basis hiervan maakt de raad van bestuur haar oordeel kenbaar. Wordt uw klacht terecht bevonden dan worden er maatregelen geformuleerd om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Dit duurt uiterlijk 10 weken. Is er sprake zijn van een klacht gecombineerd met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim), dan loopt dit altijd via de Raad van Bestuur.

### **Contact Raad van Bestuur**

Uw klacht kunt u schriftelijk per post of per e-mail indienen bij het Secretariaat Raad van Bestuur. Postbus 4080, 6080 AB Haelen of aan [raadvanbestuur@proteion.nl](mailto:raadvanbestuur@proteion.nl)

### **Bespreek uw klacht met de klachtencommissie**

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker of zorgondernemers? En heeft de hulp van de klachtenfunctionaris niet voldoende opgeleverd? Dan kunt u ook terecht bij de externe onafhankelijke klachtencommissie waarbij Proteion is aangesloten. Deze onafhankelijke commissie

onderzoekt uw klacht en brengt hierover advies uit aan de Raad van Bestuur. Om tot dit advies te komen, wordt een hoorzitting gehouden. Hierna brengt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de Raad van Bestuur. Deze beraadt zich en maakt haar oordeel kenbaar. Als de klacht als terecht beoordeeld wordt, worden er maatregelen geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Dit traject neemt uiterlijk 10 weken in beslag. De onafhankelijke klachtencommissie is niet bevoegd om claims te beoordelen. Dit is voorbehouden aan de Raad van Bestuur. Uw klacht kunt u indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. Contact klachtencommissie Postbus 694, 5900 AR Venlo, t.a.v. Ambtelijk secretaris klachtencommissie mevrouw M. Peeters.

### **De Geschillencommissie**

Bent u het niet eens met het oordeel van de Raad van Bestuur, al dan niet na advies van de onafhankelijke klachtencommissie? Dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u terecht bij De Geschillencommissie in Den Haag. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen. Er wordt een hoorzitting gehouden waar u uw verhaal kunt doen, evenals de medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij uw klacht. Wanneer er sprake is van een claim, dan moet deze eerst voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur (zie kopje raad van bestuur). Voor het inschakelen van De Geschillencommissie brengt De Geschillencommissie kosten in rekening. In eerste instantie zijn deze voor degene die het geschil inbrengt. Als De Geschillencommissie oordeelt dat de klacht terecht is dan dient de zorgaanbieder deze kosten te dragen.

### **Contact**

De Geschillencommissie Postbus 90600, 2509 LP Den Haag [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Klachtformulier op website**

Weet u niet precies tot wie u zich moet richten met uw klacht? Dan kunt u altijd op [www.proteion.nl/klachten](http://www.proteion.nl/klachten) het klachtformulier invullen.