

Ruitersbos



KLACHTENREGELING

Ruitersbos

U heeft een klacht over Ruitersbos

De medewerkers van Ruitersbos doen hun uiterste best om u en uw naasten zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent. Ruitersbos vindt het belangrijk dat u dit kenbaar maakt. Door ons te vertellen waar u ontevreden over bent, geeft u ons de kans om de dienstverlening te verbeteren en de goede relatie met u te behouden of te herstellen. U leest in deze folder hoe u een klacht kunt indienen en hoe de afhandeling van uw klacht is geregeld. Het is niet altijd gemakkelijk om een klacht in te dienen. Met deze informatie hopen wij u op weg te helpen.

Wie kan een klacht indienen

Iedere cliënt van Ruitersbos kan een klacht indienen. Als u niet zelf in staat bent om dit te doen, dan kan ook iemand anders zoals een familielid of vertegenwoordiger, dit voor u doen. Familieleden en andere naastbetrokkenen kunnen ook een klacht indienen. Dit betreft dan bijvoorbeeld een klacht op gedrag jegens henzelf.

Waarover kunt u een klacht indienen

Klachten kunnen over van alles gaan. Er is iets niet goed gegaan of u voelt zich bijvoorbeeld onprettig behandeld. Blijft u daar vooral niet mee zitten. Ruitersbos vindt het belangrijk om uw klachten te horen, en hierover met u in gesprek te gaan zodat we er iets aan kunnen doen. Alles waar u ontevreden over bent kan onderwerp van een klacht zijn.

Bij wie kunt u uw klacht indienen binnen Ruitersbos?

Als u een klacht heeft, is het meestal zinvol om deze eerst te bespreken met degene die aanleiding gaf tot de klacht. Deze persoon krijgt dan de kans om zelf uitleg te geven. Doet u dit liefst zo snel mogelijk en blijf er niet mee lopen. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen. Uw klacht kunt u ook bespreken met de teammanager of de manager. Daarnaast kunt u ook terecht bij de bestuurder. Uw klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Samen gaan we op zoek naar een passende oplossing.

Afhandeling klacht

Na een gesprek met de teammanager, manager of bestuurder ontvangt u een schriftelijk verslag. Daarin staan de afspraken die gemaakt zijn om de situatie te verbeteren.

Waarborging van uw privacy

Medewerkers van Ruitersbos hebben geheimhoudingsplicht. Uw klacht wordt alleen met anderen besproken wanneer dat nodig is om tot een goede oplossing te komen. Klachten worden geregistreerd in een klachtenregister, waarop de privacywetgeving van toepassing is. Klachten blijven anoniem, tenzij het niet anders kan.



Klacht indienen

Bij wie kunt u uw klacht indienen buiten Ruitersbos?

U kunt uw klacht ook buiten Ruitersbos bespreken. U heeft daarvoor drie opties ter beschikking.

Klachtenfunctionaris

U kunt terecht bij de klachtenfunctionaris. Dit is een onafhankelijk persoon die niet in dienst is bij Ruitersbos. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u betekenen:

- informeren over klachtenregeling;
- adviseren over het formuleren van de klacht;
- ondersteunen in het zoeken naar een duurzame oplossing;
- helpen bij het herstellen van de relatie.

Procedure: U kunt uw klacht telefonisch of schriftelijk indienen. U vindt de gegevens van de klachtenfunctionaris aan het einde van deze folder.

Externe regionale klachtencommissie

U kunt zich ook direct, of wanneer de voorgaande stappen niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, wenden tot de externe regionale klachtencommissie. De regionale klachtencommissie is onafhankelijk. De leden kunnen onpartijdig oordelen over uw klacht en beoordelen of deze ontvankelijk is. De leden zijn niet werkzaam bij Ruitersbos. Maar Ruitersbos is wel aangesloten bij deze klachtencommissie. Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van uw klacht.

Procedure: Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Uw klacht dient u ondertekend, voorzien van uw naam en adres, de naam van degene(n) tegen wie de klacht gericht is, en voorzien van de reden van de klacht in te dienen. Een Bopz-klacht kan ook

mondeling worden ingediend. Binnen vijf werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst. De commissie behandelt klachten volgens hun eigen klachtenreglement. Een kopie van het reglement kunt u opvragen bij de klachtencommissie of de klachtenfunctionaris.



Klacht indienen

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

In bepaalde situaties kunt u een beroep doen op de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Ruitersbos is hierbij geregistreerd. Deze commissie kan geschillen in behandeling nemen. Voorwaarde is dat u deze klacht eerder schriftelijk heeft ingediend bij Ruitersbos zelf. De commissie behandelt alleen klachten waarvan, voor zover u kunt nagaan, de geleden schade niet hoger is dan € 25.000,-. De geschillencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor zowel Ruitersbos als voor u.

Procedure: Op de website van de geschillencommissie, www.geschillencommissie.nl, is een uitgebreide brochure te raadplegen over de te volgen werkwijze. Ook vindt u op deze website het vragenformulier voor het indienen van een klacht.

De behandeling van een klacht via de geschillencommissie kost € 52,50.



Suggestie of compliment?

Uw suggestie of compliment horen we graag. Daarvoor kunt u de groene 'compliment kaart' of de oranje 'suggestie kaart' gebruiken. Deze vindt u in het folderrek in de centrale hal. Daar hangt ook een postbusje waar u ze direct in kunt kwijt.

Belangrijke adressen

Klachtenfunctionaris

Helma Rullens
Dreef 11, 4813 ED Breda
parma.h@planet.nl of 06 - 41 61 16 27

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West en Midden Brabant




Behandeling van Wkkgz of Bopz klachten
Helma Martens, ambtelijk secretaris
Postbus 9630, 4801 LS Breda
helma.martens@benoe.nl

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel: 070 - 310 53 10
www.geschillencommissie.nl



Ruitersbos
Boeimeerweg 2
4837 AM Breda

 076 565 71 50
 servicepunt@ruitersbos.nl
 www.ruitersbos.nl