

## **Klachten?**

### **Laat het ons weten!**

De medewerkers van Park Zuiderhout doen dagelijks hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het voorkomen dat zaken niet verlopen zoals u dat wenst. Als u niet tevreden bent, laat het ons dan weten zodat wij samen met u een oplossing kunnen vinden! Wij kunnen leren van uw opmerkingen, waardoor wij u nog beter van dienst kunnen zijn.

In deze folder leest u in het kort op welke wijze u uw klacht kenbaar en bespreekbaar kunt maken. De regeling is bedoeld voor cliënten of vertegenwoordigers van cliënten.

## **Waar kunt u met uw klacht terecht?**

### **Stap 1: een gesprek**

Het verdient de voorkeur uw klacht in eerste instantie te bespreken met de medewerker die u verantwoordelijk acht voor uw klacht. Ook met uw contactverzorgende of leidinggevende kunt u uw klacht bespreken. Een gezamenlijk gesprek leidt meestal tot een oplossing van het probleem.

### **Stap 2: melding bij het management**

Als een gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij leden van het managementteam. Eventueel kunt u gebruik maken van het formulier dat hiervoor beschikbaar is. Vraagt u hiernaar bij een van de medewerkers.

### **Stap 3: klachtbemiddeling**

U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Park Zuiderhout. Zij bemiddelt tussen u en de betrokken medewerker en/of de leidinggevende om tot een oplossing te komen.

Zij kan u bovendien informeren over de klachtenregeling. Ook als u overweegt uw klacht bij de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o. in te dienen, dan kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies.

De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de te volgen stappen om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Als de klacht namens de cliënt wordt geuit, zal eerst worden nagegaan of de cliënt of diens vertegenwoordiger hiermee instemt. Er dient dan een schriftelijke machtiging voor instemming te worden afgegeven.

### **Stap 4: klachtenbehandeling door de klachtencommissie**

U kunt uw klacht, al dan niet rechtstreeks, indienen bij de klachtencommissie van Park Zuiderhout. Dit is de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.

Het klachtenreglement van deze commissie is te verkrijgen bij de klachtenfunctionaris. De klachtencommissie is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht.

Aan de klachtenbehandeling zijn voor u geen kosten verbonden. Indien u zich laat bijstaan door een adviseur dan zijn deze kosten voor uw rekening. Voor nadere informatie en/of schriftelijk indienen van uw klacht wordt u verwezen naar de ambtelijk secretaris van de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.

#### **Stap 5: klachtenbehandeling door de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg**

Als u van mening bent dat uw klacht niet of onjuist is behandeld door de klachtencommissie of als uw klacht na de uitspraak van de klachtencommissie nog bestaat, dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

#### **Meer informatie?**

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, dan kunt u terecht bij uw contactverzorgende of bij de klachtenfunctionaris.

##### ***Klachtenfunctionaris:***

Mevrouw Helma Rullens

☎ (06) 41 61 16 27

✉ Dreef 11 - 4813 ED BREDA

💻 [parma.h@planet.nl](mailto:parma.h@planet.nl)

of via het directiesecretariaat:

☎ (076) 578 40 00

💻 [directiesecretariaat@parkzuiderhout.nl](mailto:directiesecretariaat@parkzuiderhout.nl)

##### ***Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.:***

Postbus 9630

4801 LS Breda

☎ (06) 20 15 63 28

💻 [helma.martens@benoe.nl](mailto:helma.martens@benoe.nl)

##### ***Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg***

💻 [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

##### ***Park Zuiderhout***

Arnold Janssenlaan 46

4847 DK Teteringen

T (076) 578 40 00

E [directiesecretariaat@parkzuiderhout.nl](mailto:directiesecretariaat@parkzuiderhout.nl)

[www.parkzuiderhout.nl](http://www.parkzuiderhout.nl)

**Klachten?  
Laat het ons weten!**

**Klachtenfolder  
voor cliënten**