

## Folder klachtenregeling algemeen<sup>1</sup>

Vugherstede biedt zorg en hulp aan mensen die dat nodig hebben. Iedere dag zijn de medewerkers en vrijwilligers hard aan het werk om een zo goed mogelijke zorg te bieden. Het verlenen van zorg is mensenwerk. Daarbij gaan veel dingen goed, soms kunnen of moeten dingen beter of anders.

### ***Wij vinden het belangrijk om te weten wat er goed gaat. En wat er beter kan***

Wij proberen het contact met u zo goed en prettig mogelijk te laten verlopen. Wij horen het natuurlijk graag als u tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Of u heeft andere verwachtingen of wensen. Wij stellen het op prijs als u dit laat weten. Uw ervaring geeft ons de kans om onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Heeft u een opmerking of een klacht, dan adviseren wij u dit eerst te bespreken met de betreffende medewerker. In een persoonlijk gesprek kan direct naar een oplossing worden gezocht.

Het kan natuurlijk zijn dat u niet tevreden bent met het gesprek of de oplossing. Dan kunt u met uw klacht terecht bij de leidinggevende van de medewerker waarmee u het gesprek voerde.

### ***Onze klachtenfunctionaris kan u helpen bij een klacht***

Onze klachtenfunctionaris weet alles van de klachtenregeling. En biedt een luisterend oor. Maar helpt u ook met ondersteuning en advies bij het indienen van een klacht.

De klachtenfunctionaris heeft als taak goed te luisteren naar uw klacht. En zet zich in om een zo goed mogelijke oplossing te bereiken. Voor u én voor Vugherstede.

De klachtenfunctionaris kan u helpen:

- als u het moeilijk vindt om uw klacht te bespreken met Vugherstede.
- als een eerdere bespreking van uw klacht niet naar tevredenheid is verlopen.
- als u moeite heeft bij het goed formuleren van uw klacht.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. En de hulp is gratis.

### ***Contactgegevens en bereikbaarheid***

Naam klachtenfunctionaris: Lianne Schepens

E-mailadres: [klachtenfunctionaris@vugherstede.nl](mailto:klachtenfunctionaris@vugherstede.nl)

Zij is telefonisch te bereiken via de receptie op telefoonnummer 06-22309430

### ***U kunt uw klacht ook indienen door een formulier in te vullen***

Het formulier vindt u op de website. Binnen 5 werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact met u op.

---

<sup>1</sup> Voor klachten die vallen onder de Wet zorg en dwang geldt een andere procedure. Zie de folder klachten Wet zorg en dwang

### ***Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch***

Bent u niet tevreden over de wijze waarop Vugherstede heeft geprobeerd uw klacht op te lossen? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch. Het staat u ook vrij om direct een klacht in te dienen bij de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Deze commissie is onafhankelijk.

Als deze klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart en Vugherstede de uitspraak van de klachtencommissie heeft ontvangen, wordt u geïnformeerd over wat Vugherstede doet met deze uitspraak en welke maatregelen zij eventueel neemt. Hiermee is de procedure in principe voor u afgerond.

De contactgegevens zijn:

E-mailadres: [regionale-klachtencommissie@home.nl](mailto:regionale-klachtencommissie@home.nl)

Telefoonnummer: 06-18622857

### ***U kunt ook terecht bij de Geschillencommissie Zorg***

Indien u al een klacht heeft ingediend bij Vugherstede over de afgenomen zorg en uw klacht is niet goed opgelost, dan kunt u van uw klacht ook een geschil maken en deze indienen bij de Geschillencommissie Zorg. U hoeft niet eerst naar de regionale klachtencommissie.

De gegevens van De Geschillencommissie Zorg zijn:

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070-3105380

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