



Klagen mag!

Zo werkt onze klachtenregeling

Vertel het ons

In de zorg draait het om mensen. We doen daarom ons uiterste best om u op een prettige manier zorg van goede kwaliteit te verlenen. Maar desondanks kan er iets misgaan of minder goed verlopen. Laat het ons alstublieft weten als u ergens ontevreden over bent of een klacht heeft! Als er iets niet goed gaat, willen we daarvan graag zo snel mogelijk op de hoogte zijn. Dan kunnen we daarvan leren en zoeken naar een oplossing.

Iedereen profiteert ervan

U kunt bij ons een klacht indienen over alles wat met onze dienstverlening te maken heeft. Bijvoorbeeld over de kwaliteit van het eten, over hoe u wordt verzorgd of over medewerkers. Veel mensen klagen niet graag omdat ze positief in het leven willen staan. Maar klagen mag! Iedereen profiteert ervan als u aangeeft wat er beter kan. In de toekomst kunnen we het dan beter doen.

Wat kunt u doen?

Vaak helpt het al om de klacht te bespreken met de betrokken personen. Helpt zo'n gesprek niet? Dan kunt u naar de contactverzorgende of de unitleider.

Heeft u een algemene klacht die ook belangrijk is voor andere mensen, dan kunt u ook overleggen met de cliëntenraad:

- Apeldoorn Zuid: clienraad-apeldoornzuid@zorgmensen.nl
- Kerschoten: clienraad-degroenehoven@zorgmensen.nl
- Zuidbroek: clienraad-kristal@zorgmensen.nl

Komt u zo er niet uit? Praat dan eens met onze onafhankelijke vertrouwenspersoon. Die heeft geheimhoudingsplicht en kan advies geven en bemiddelen. Telefoon: (06) 141 499 83. E-mail: vertrouwenspersoonzorgmensen@live.nl

Is het resultaat niet naar uw zin? U kunt per brief of e-mail een officiële klacht indienen. De adressen vindt u onderaan de pagina. Bellen kan ook: (055) 548 45 00. U ontvangt altijd binnen twee weken een reactie.

Vindt u uiteindelijk dat we uw klacht niet goed hebben afgehandeld? Kijk dan op onze website. Daar vindt u informatie over een onafhankelijke klachtencommissie.

deZorgmensen

EEN HELE ZORG MINDER