

**Marga
Klomppe** 
voor het beste van elk moment



Een klacht melden

Een klacht melden

Wij doen ons uiterste best om alles goed te laten verlopen tijdens de periode dat u gebruik maakt van onze zorg- en dienstverlening. En we horen graag welke elementen van de zorg, de service, het niveau van dienstverlening of de communicatie u positief ervaart en welke wij kunnen verbeteren.

Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de zorg- of dienstverlening. Dan is het goed om dit te melden. Probeer het daarom bespreekbaar te maken. We begrijpen dat dit soms lastig kan zijn, maar u hoeft u niet bezwaard te voelen of bang te zijn voor vervelende reacties. Als u niets zegt, verandert er namelijk ook niets. Een ingediende klacht leidt juist tot een kwaliteitsverbetering. Dus wij nodigen u altijd uit om uw klacht met ons te bespreken.

Bespreek uw ongenoegen of klacht altijd eerst met de directbetrokkenen, zodat zij ook de kans krijgen om het probleem op te lossen. Mocht u dit niet willen of leidt dit niet tot een passende oplossing, dan kunt u uw ongenoegen ook kenbaar maken bij de (regio) manager. Wanneer het contact met de (regio)manager ook niet leidt tot tevredenheid, dan kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar van Marga Klompé.

Klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar is onpartijdig en kijkt samen met u en Marga Klompé naar de mogelijkheden om de klacht op te lossen. Via deze weg werkt u snel en open aan een oplossing. Voor de bemiddeling van uw klacht door de klachtenbemiddelaar kunt u via klachtenbemiddelaar@szmk.nl per mail contact opnemen. Liever per telefoon? Dat kan via T 0544 47 41 00.

U kunt ook een brief sturen aan:
Marga Klompé
Klachtenbemiddelaar
Postbus 71
7140 AB Groenlo

We hopen dat de tussenkomst van de klachtenbemiddelaar leidt tot een passende oplossing. Bent u niet tevreden over het resultaat? Dan wijst de klachtenbemiddelaar u op de mogelijkheid uw klacht bij de onafhankelijke regionale klachtencommissie neer te leggen.

Klachtencommissie

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie werkt volgens een klachtenregeling. Deze vindt u op onze website www.margaklompe.nl/klacht. Het indienen en de behandeling van een klacht bij de klachtencommissie is kosteloos.

Leden van de klachtencommissie

Naast Marga Klompé zijn de zorgaanbieders Azora, Careaz, De Gouden Leeuw Groep en Markenheem bij de klachtencommissie aangesloten.

Hoe werkt het?

Een kort bericht waarin de klacht omschreven staat, is voldoende.

Eventueel helpt de klachtenbemiddelaar of een lid van de klachtencommissie u hierbij.

U kunt uw klacht per mail indienen via secr.klachtencommissie@szmk.nl of telefonisch via 06 100 441 48.

Een brief sturen per post kan ook.

Ambtelijk secretaris
klachtencommissie
Ludgerstraat 17
7121 EG Aalten

Binnen tien dagen stuurt de commissie u een brief terug, waarin de ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en waarin de verdere procedure wordt uitgelegd.

Uitspraak

Nadat in een vergadering beide partijen gehoord zijn door de klachtencommissie, komt de klachtencommissie zo snel mogelijk tot een uitspraak (uiterlijk binnen twee maanden nadat uw klacht in behandeling is genomen). De klachtencommissie is bevoegd om over bijna elke klacht (met uitzondering van klachten over onvrijwillige zorg, claims en schadevergoedingen) een uitspraak te doen. De klachtencommissie kan tot vier soorten uitspraken komen:

1. De klacht is niet ontvankelijk. Dit betekent dat uw klacht niet door de klachtencommissie behandeld kan worden. U krijgt advies bij wie u wel terecht kunt.

2. De klacht is gegrond. De klachtencommissie geeft u gelijk in uw klacht. Zij doet uiterlijk binnen een maand na de uitspraak een schriftelijke reactie met de maatregel/aanbeveling aan de raad van bestuur.
3. De klacht is ongegrond. De klachtencommissie vindt uw klacht niet terecht en geeft u hierop een toelichting.
4. De klacht is deels ongegrond. Dit betekent dat u op sommige punten gelijk krijgt en op andere punten niet. De klachtencommissie beschrijft haar redenen in een toelichting die u ontvangt. Voor het gegrond verklaarde deel stuurt de commissie uiterlijk binnen een maand na de uitspraak een schriftelijke reactie met de maatregel/ aanbeveling aan de raad van bestuur.

U en de andere partij krijgen de uitspraak toegestuurd. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kunt u niet in beroep gaan. Bent u niet tevreden? Dan kunt u een gerechtelijke procedure starten of naar de geschillencommissie stappen.

Geschil

Als de klacht onverhoopt nog niet naar uw tevredenheid is opgelost, dan is er sprake van een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie zorg (WKKGZ), Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Voor meer informatie kunt u terecht op www.degeschillencommissie.nl.

Onvrijwillige zorg

Als u een vraag of klacht heeft over de inzet van onvrijwillige zorg kunt u zich bij laten staan door de cliëntvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang. Wie dit is voor Marga Klompé, vindt u op onze website www.margaklompe.nl/contact/clientvertrouwenspersoon/. Zij kan u ondersteunen bij het bespreekbaar maken van uw klacht.

Wanneer het bespreekbaar maken van de klacht over onvrijwillige zorg bij de eerst verantwoordelijk verzorgende/ verpleegkundige of arts niet tot een oplossing leidt, kan de klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Voor meer informatie kunt u terecht op www.kcoz.nl.



Klachtenschema

U heeft verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Soms is dat niet altijd even duidelijk. Daarom hebben we een overzicht gemaakt waarop die verschillende mogelijkheden in een schema staan weergegeven. U kunt zich bij het bespreken van ongenoegen en indienen van een klacht altijd bij laten staan door een onafhankelijk cliëntondersteuner of cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg.

Meer informatie?

Voor meer informatie kunt u een kijkje nemen op www.margaklompé.nl/klacht. U kunt ons ook altijd bellen met een vraag over het melden van een klacht. We helpen u graag verder.

Marga Klompé

Barkenkamp 11
7141 EL Groenlo
Postbus 71
7140 AB Groenlo
T 0544 47 41 00

De klachtenbemiddelaar van Marga Klompé kunt u bereiken via klachtenbemiddelaar@szmk.nl of T 0544 47 41 00.



Marga Klompé

voor het beste van elk moment

Ons verhaal

Wij zijn Marga Klompé en samen met vrijwilligers, mantelzorgers, collega's en samenwerkingspartners zetten wij ons er elke dag voor in om het beste uit elk moment te halen. Voor cliënten. En voor elkaar. De speciale momenten, de moeilijke momenten, maar juist ook die 'gewone' momenten die voor een stukje geluk kunnen zorgen. Dat doen we met een nuchtere mentaliteit die bij deze regio past. Zonder fratsen, maar mét een glimlach.

Postbus 71, 7140 AB Groenlo
Barkenkamp 11, 7141 EL Groenlo
Telefoon 0544 47 41 00
www.margaklompé.nl