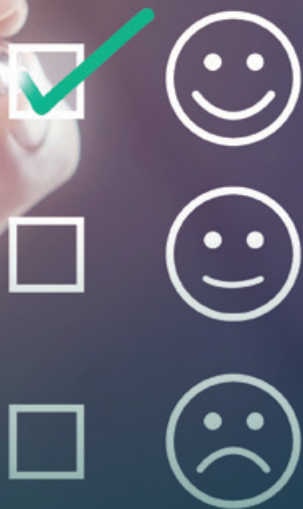


**Marga
Klomppe** 
voor het beste van elk moment



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.

U kunt uw klacht bespreken met de directbetrokkene(n). Dat heeft altijd onze voorkeur, zodat zij de kans krijgen om het probleem op te lossen. Het is ook mogelijk uw onvrede kenbaar te maken bij de (regio)manager of de raad van bestuur. Mocht u hier niet voor willen kiezen of leidt dit niet tot tevredenheid? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar.

Klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar is onpartijdig en kijkt samen met u 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, toestel 3404.

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

Wij hopen dat de klachtenbemiddelaar uw klacht kan oplossen. Bent u niet tevreden over het resultaat? Dan wijst de klachtenbemiddelaar u op de mogelijkheid uw klacht bij de 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.

Hoe werkt het?

Een kort bericht waarin de klacht omschreven staat, is voldoende. Eventueel helpt een lid van de klachtencommissie u hierbij. U kunt uw klacht per mail indienen bij de klachtencommissie op het mailadres w.sellink@azora.nl. Een brief sturen per post kan ook. 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. Uw brief kunt u richten aan:

Klachtencommissie
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 31
7050 AA Varsseveld

Leden van de klachtencommissie

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

De vervolgstappen

Voor de volledige vervolgstappen verwijzen we u naar de klachtenregeling van de klachtencommissie op www.margaklompe.nl/klacht. Hieronder zetten wij kort de vervolgstappen uiteen die de commissie neemt om tot een uitspraak te komen.

- De klachtencommissie stuurt uw klacht door naar de degene die verantwoordelijk is voor dat waarover u klaagt.
- Deze persoon/personen worden verzocht op uw klacht te reageren. U krijgt die reactie ter informatie toegestuurd.
- U kunt in een vergadering van de klachtencommissie reageren op het weerwoord van de andere partij. De andere partij kan haar standpunt eveneens komen toelichten. Beide partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij hier bezwaren tegen zijn. Het staat u vrij iemand mee te nemen om u bij te staan, wanneer u uw klacht mondeling komt toelichten.
- U mag op elk moment besluiten om te stoppen met de procedure.



Uitspraak

De klachtencommissie is, op basis van wet- en regelgeving bevoegd om over bijna elke klacht, met uitzondering van claims en schadevergoedingen, een uitspraak te doen. De commissie komt zo snel mogelijk tot een uitspraak, uiterlijk binnen twee maanden nadat uw klacht in behandeling is genomen. Deze termijn kan maximaal met één maand worden verlengd. 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 een aanbeveling aan de raad van bestuur van Marga Klompé met de gewenste verandering(en).
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 doet de klachtencommissie een aanbeveling aan de raad van bestuur.

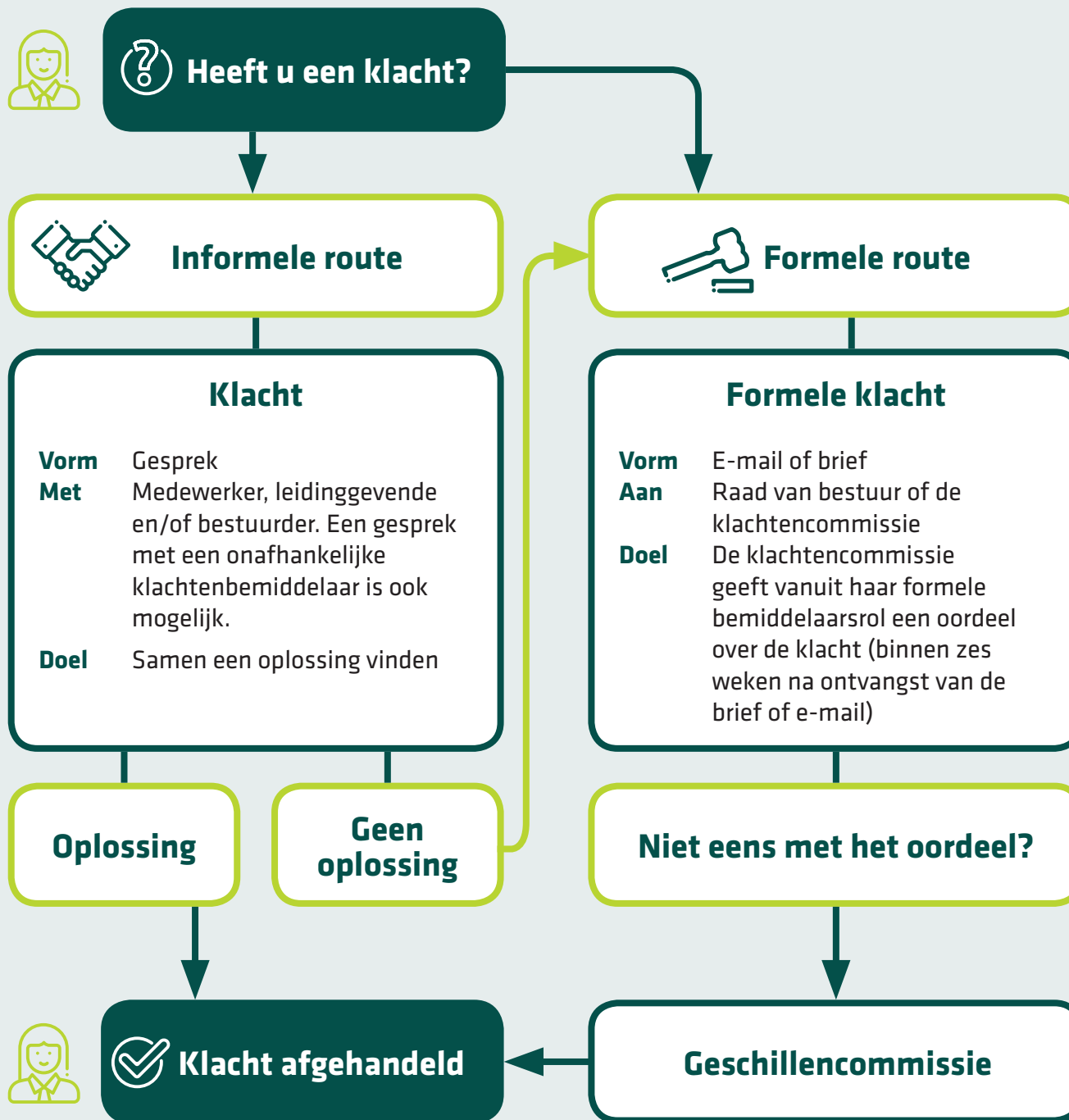
U en de andere partij krijgen de uitspraak toegestuurd. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kunt u niet in beroep gaan. Bent u niet tevreden? Dan kunt u een gerechtelijke procedure starten.

Maatregelen

Als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, sturen wij u en de klachtencommissie binnen één maand na de uitspraak onze schriftelijke reactie met de maatregelen die wij nemen.

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.



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:

Meer informatie?

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

Marga Klompé

Ziekenhuisstraat 14
7141 AN 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
Ziekenhuisstraat 14, 7141 AN Groenlo
Telefoon 0544 47 41 00