



klachtenprocedure

Hulp bij klachten

Samen zorgen voor een fijne dag. Dat is ons motto. Als u dat niet zo ervaart en u bent ergens ontevreden over dan horen wij dat graag. Of het nu gaat over de manier waarop medewerkers met u omgaan, de kwaliteit van het eten, over de schoonmaak, de verzorging, verpleging of de behandeling. Wij nemen uw klacht serieus. In deze folder leest u met wie u contact op kunt nemen binnen Inovum, maar ook daarbuiten in alle vertrouwelijkheid.

inovum

Welke stappen kunt u ondernemen

U heeft een klacht en u zoekt een oplossing, erkenning van uw onvrede, excuses, of u wilt voorkomen dat het nogmaals voorkomt. U heeft uw reden om uw klacht te uiten. Maar welke stappen kunt u nemen? We zetten het op een rij:

Stap 1 Bespreek uw klacht met de betreffende medewerker

Een klacht zien wij als een belangrijk leermoment. Bespreek daarom uw klacht in eerste instantie met de betreffende medewerker of contactverzorgende/wijkverpleegkundige.

Stap 2 Bespreek uw klacht met de zorgmanager/leidinggevende

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of spreekt u liever met een leidinggevende dan kan dat ook.

Heeft u een klacht over een medewerker dan betrekken we de medewerker bij het gesprek, tenzij u daar bezwaar tegen heeft.

Stap 3 Bespreek uw klacht met een onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer u meer behoefte heeft aan externe en onafhankelijke hulp bij het oplossen van uw klacht, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Quasir. De ondersteuning vanuit Quasir is kosteloos.

Neem contact op via de mail: Klacht@inovum.nl of via de telefoon: 035.588 8401

Wanneer het niet lukt om samen de klacht naar tevredenheid op te lossen heeft u ook nog mogelijkheden.

Klacht indienen bij de Raad van Bestuur Inovum

Wanneer uw klacht via de informele route niet is opgelost kunt u formeel (schriftelijk of per e-mail) uw klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Inovum*. De Raad van Bestuur informeert alle betrokken partijen over de behandeling/ beoordeling van de klacht.

Klacht indienen bij regionale Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling*

De Commissie Klachtbehandeling (SOK) is zelfstandig en onafhankelijk. De commissieleden hebben geen enkele binding met Inovum en hebben een geheimhoudingsplicht. Zij kunnen beoordelen of een klacht gegrond is of ongegrond.

Wanneer een klacht een geschil wordt

Heeft u alle wegen bewandeld en is uw klacht niet naar tevredenheid behandeld, dan kunt u de klacht indienen bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg en spreken we van een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie doet onderzoek naar het geschil. Hun uitspraak is bindend. Dat betekent dat een ieder zich aan de uitspraak moet houden en er geen mogelijkheid is tot hoger beroep.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen wanneer u een bewoner/cliënt bent van Inovum, of familie, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaande bent van een bewoner/cliënt.

*Heeft uw klacht betrekking op de Wet Zorg en Dwang? Dan richt u zich in deze fase tot de landelijke KCOZ commissie

Contactgegevens

Onafhankelijke klachtenfunctionaris (Quasir)

Telefoonnummer 06 35 11 77 94

E-mail: klacht@inovum.nl

Schriftelijk middels een brief: t.a.v. klachtenfunctionaris,

Lindelaan 101 C, 1231 CK Loosdrecht

Klachtenfunctionaris is telefonisch bereikbaar maandag tm donderdag tussen 10:00 en 16:00 uur.

Raad van Bestuur Inovum

Schriftelijk middels een brief: t.a.v. Raad van Bestuur, Lindelaan 101 C, 1231 CK Loosdrecht

Telefoonnummer 035 588 8555

E-mail: info@inovum.nl

Regionale klachtensommissie SOK (Stichting onafhankelijke klachtbehandeling)

Cornelis Schellingerlaan 303703 SH Zeist

Telefoonnummer: 06 15 41 58 15

E-mail: edith.hageman@gmail.com

Landelijke klachten commissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

www.kcoz.nl

Telefoonnummer 085 077 2060 (spreek een bericht in)

E-mail info@kcoz.nl

Landelijke Geschillencommissie Zorg

www.degeschillencommissie.nl

Adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoonnummer 070 310 5380

Wilt u de volledige bepalingen en wettelijke artikelen opvragen, dan kan dat bij de klachtenfunctionaris.