

## Landelijke Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg

Als een klacht binnen Van Neynsel niet naar uw tevredenheid is opgelost of aangepakt en indien u daar niet in berust, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. U moet dit wel doen binnen één jaar nadat u een oordeel van Van Neynsel op uw klacht heeft ontvangen.

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Post: De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

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

## Registratie van de klachten

De klachtenfunctionarissen van Van Neynsel registreren de klachten anoniem. Dit gebeurt naar aard, omvang en resultaat van de bemiddeling. Zij stellen jaarlijks een verslag op voor de Raad van Bestuur, en de Centrale Cliëntenraad. De hoofdlijnen van dit jaarverslag worden opgenomen in het jaardocument van Van Neynsel.

Regelmatig kijken de klachtenfunctionarissen welke klachten veel voorkomen. Op basis hiervan doen zij aanbevelingen om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

## Klachtenregeling

Van Neynsel heeft haar klachtenmogelijkheden uitgebreid beschreven in de Klachtenregeling Van Neynsel. Deze regeling, met bijbehorend klachtenformulieren, kunt u halen bij de diverse informatiepunten in onze locaties. De regeling kunt u ook vinden op [www.vanneynsel.nl](http://www.vanneynsel.nl). De klachtenregeling is in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg (WKKGZ) en de BOPZ klachtenregeling. Een BOPZ klacht gaat over een onvrijwillige opname of over vrijheidsbepalende maatregelen.

# Van Neynsel

*Goed leven*



## U vindt dat het beter kan bij Van Neynsel?

## Waar kunt u terecht?

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn en horen het natuurlijk graag als u tevreden bent. Maar ook wanneer u ontevreden bent, willen we dit graag van u horen. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze zorg of dienstverlening. Of u heeft andere verwachtingen of wensen. Wij hopen dat u dat met ons wil bespreken. Allereerst voor uzelf, zodat het probleem wordt opgelost. Maar ook voor ons zodat u ons de kans biedt onze dienstverlening daar waar mogelijk te verbeteren.

Wij willen opmerkingen en klachten graag zo snel en dicht mogelijk bij de oorsprong oplossen. Daarom hanteren we de volgende procedure:

### In gesprek gaan

Heeft u een opmerking of een klacht, dan adviseren wij u dit eerst te bespreken met de direct betrokkene(n). In een gesprek kunt u uw onvrede kenbaar maken en nadere informatie inwinnen. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u uw klacht altijd voorleggen aan de leidinggevende van de direct betrokkene(n).

Vindt u het moeilijk om dit zelf te doen dan kunt u hierbij ook de hulp inroepen van iemand die u kan ondersteunen bijvoorbeeld een naaste of de klachtenfunctionaris van Van Neynsel. U kunt een klacht ook direct bij de klachtenfunctionaris indienen.

### Wie kan een klacht indienen?

Cliënten van onze Parken, bewoners van onze in- en aanleunwoningen, onze cliënten in de thuiszorg, maar ook contactpersonen, wettelijke vertegenwoordigers en zaakwaarnemers kunnen een klacht indienen namens de cliënt.

### Klachtenfunctionaris

U kunt de klachtenfunctionaris benaderen voor advies of informatie. Hij/zij bespreekt met u hoe u uw klacht het best een vervolg kunt geven. Als u dat wenst kan hij/zij een bemiddelende rol spelen bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Het gesprek met de klachtenfunctionaris is strikt vertrouwelijk en desgewenst kan uw klacht anoniem behandeld worden. Meestal

lukt het om samen het probleem naar ieders tevredenheid op te lossen. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden zonder inmenging van Van Neynsel.

Contactgegevens klachtenfunctionaris  
E-mail: [klachtenfunctionaris@vanneynsel.nl](mailto:klachtenfunctionaris@vanneynsel.nl)

Post: Van Neynsel t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 90112  
5200 MA 's-Hertogenbosch  
Telefoonnummer 073-8228700

U kunt ook gebruikmaken van het klachtenformulier. Dit formulier vindt u bij deze folder en is tevens beschikbaar bij de verschillende informatiepunten van onze locaties en via [www.vanneynsel.nl](http://www.vanneynsel.nl).

De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van uw klacht binnen vijf werkdagen contact met u op.

### Regionale Klachtencommissie Zorg

Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of opgepakt, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, dan kunt u terecht bij de regionale klachtencommissie Zorg. Deze commissie onderzoekt de klacht zelfstandig en spreekt met alle betrokkenen. Indien nodig, worden externe deskundigen geraadpleegd.

Wilt u uw klacht laten behandelen door de Regionale Klachtencommissie Zorg? Stuur dan een email of brief of naar deze commissie.

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

Post: Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.  
Postbus 3555  
5203 DN 's-Hertogenbosch  
Telefoonnummer 06-18622857