



# **Niet tevreden? Daar komen we samen uit!**

Informatie over de klachtenregeling voor  
onze bewoners, cliënten en betrokkenen

# Bespreek het met ons

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 weten. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze zorg of dienstverlening. Of dat u andere verwachtingen of wensen heeft. Wij hopen dat u dat met ons wil bespreken. Zo hoeft een klacht geen conflict te worden.

## Waar kunt u terecht?

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

Als u ontevreden bent, kunt u dit het best zelf bespreken met de direct betrokkene(n). Spreek hem of haar gerust aan op wat u dwarszit. In een gesprek beantwoordt hij/zij graag uw vragen om zo, als het even kan, het misverstand op te lossen. Dit biedt ons bovendien de mogelijkheid om eventuele fouten recht te zetten of verbeteringen door te voeren in onze zorg- en dienstverlening. 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 zelf het gesprek aan te gaan? Dan kunt u altijd de hulp invoeren van iemand die u kan ondersteunen, zoals een familielid of vriend of de klachtenfunctionaris van Van Neynsel. U kunt een klacht ook direct bij de klachtenfunctionaris indienen.

## Wie kan een klacht indienen?

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

## Klachtenfunctionaris

U kunt onze klachtenfunctionaris benaderen voor advies of informatie. Hij/zij bespreekt met u hoe u uw klacht het best een vervolg kunt geven. Als u dat wilt, 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)
- + **Telefoon:** 073 - 822 80 00
- + **Post:** Van Neynsel  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 90112  
5200 MA 's-Hertogenbosch



U kunt ook gebruikmaken van het klachtenformulier. Dit formulier vindt u in de welkomstmap in uw appartement/kamer en is ook beschikbaar bij het servicepunt van onze locaties of 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

Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of opgepakt, dan kunt u terecht bij de Regionale Klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt uw klacht zelfstandig en spreekt met alle betrokkenen. Indien nodig, worden externe deskundigen geraadpleegd.

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

### Contactgegevens Regionale Klachtencommissie:

- + **E-mail:** [regionale-klachtencommissie@home.nl](mailto:regionale-klachtencommissie@home.nl)
- + **Telefoon:** 06 - 18 62 28 57
- + **Post:** Regionale Klachtencommissie 's-Hertogenbosch  
Antwoordnummer 10355  
5200 VB 's-Hertogenbosch



## **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.

### **Contactgegevens Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg:**

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 verslag 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, is verkrijgbaar bij het servicepunt in onze locaties. De regeling vindt u ook 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 vrijheidsbeperkende maatregelen.