



# Niet tevreden? Dat lossen we samen op!

Zo gaan wij om met klachten.  
Informatie voor bewoners,  
cliënten, familie en vrienden

## Bespreek het met ons

Wij willen u zo goed mogelijk helpen met onze zorg en service. Bent u tevreden? Dan horen we dat natuurlijk graag. Maar laat het ons ook weten als u niet tevreden bent. Want ook dat kan gebeuren. Misschien verwacht u andere hulp. Of wenst u andere zorg. Bespreek het gerust met ons. Zo hoeft een klacht geen probleem te worden.

### Waar kunt u terecht?

Wij gaan serieus om met uw opmerkingen. En uw klachten lossen we graag zo snel mogelijk op. Heeft u een klacht of een opmerking? Dan kunt u het volgende doen:

1. Ga naar de persoon die direct met uw probleem te maken heeft.
2. Vertel hem of haar wat u dwarszit. Hij of zij beantwoordt uw vragen zo goed mogelijk.
3. Is het probleem niet opgelost? Of bent u niet tevreden? Vertel uw verhaal dan aan de leidinggevende van de persoon die u gesproken heeft.

Hebben wij een fout gemaakt? Vertel het ons. Dan kunnen wij het goedmaken. En onze zorg en service verbeteren.

Vindt u het moeilijk om zelf met ons over uw klacht te praten? Vraag dan of iemand u wil helpen. Zoals een familielid of een vriend. Van Neynsel heeft ook speciale medewerkers die u kunnen helpen: de klachtenfunctionarissen. U kunt uw klacht ook meteen met hen bespreken. Onderaan deze brochure vindt u de contactgegevens.

### Wie kan een klacht doorgeven?

U kunt een klacht doorgeven als u:

- + in een zorgcentrum van Van Neynsel woont;
- + zelfstandig in een van onze woningen woont;
- + gebruik maakt van onze thuiszorg.

Heeft u een contactpersoon of iemand die de moeilijke beslissingen voor u neemt? Die mag ook een klacht doorgeven.

### De speciale medewerkers voor klachten

Van Neynsel heeft speciale medewerkers die u helpen bij een klacht: de klachtenfunctionarissen. Zij geven antwoord op uw vragen en ondersteunen u bij uw klacht. Meestal lukt het om samen een oplossing te vinden. Wat u vertelt, blijft geheim als u dat wilt. Dat geldt ook voor uw naam.

#### Contact met een speciale medewerker voor klachten

- + **Telefoon:** 073 – 82 28 000
- + **E-mail:** klachtenfunctionaris@vanneynsel.nl
- + **Post:** Van Neynsel  
Aan: de klachtenfunctionaris  
Postbus 90112  
5200 MA 's-Hertogenbosch

U kunt ook het klachtenformulier invullen. Als u bij ons woont, zit dit formulier in de map die in uw woning of kamer ligt. U kunt het ook krijgen bij het servicepunt van elke locatie. Of via onze website: [www.vanneynsel.nl](http://www.vanneynsel.nl). Heeft onze klachtenmedewerker uw klacht ontvangen? Dan neemt hij of zij binnen vijf werkdagen contact met u op.

### Wat als u er niet uitkomt?

Is uw klacht niet goed opgelost? Of bent u niet tevreden over onze aanpak? Meld dit dan bij de Regionale Klachtencommissie. Deze commissie pakt uw klacht op en praat met alle mensen die met uw klacht te maken hebben. En soms met een expert, als dat nodig is.

Wilt u uw klacht melden bij de Regionale Klachtencommissie? Stuur dan een e-mail of brief, of bel.

#### Contact met de Regionale Klachtencommissie

- + **Telefoon:** 06 - 11 87 90 04
- + **E-mail:** regionale-klachtencommissie@home.nl
- + **Post:** Regionale Klachtencommissie 's-Hertogenbosch  
Antwoordnummer 10355  
5200 VB 's-Hertogenbosch





### **Komt u er met Van Neynsel niet uit?**

Het kan zijn dat u nog niet tevreden bent over de oplossing. Of over de manier waarop we hiermee zijn omgegaan. U kunt dan terecht bij een landelijke organisatie: de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Let op: dit kan tot één jaar nadat u onze oplossing voor uw klacht heeft ontvangen.

**Adres Geschillencommissie  
Verpleging, Verzorging en Geboortezorg**  
De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

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

### **Verlag van alle klachten**

Onze klachtenmedewerkers schrijven alle klachten op. Er staan geen namen bij. We schrijven alleen op waar de klachten over gaan en hoe ze zijn opgelost. Elk jaar gaat er een verslag naar de raad van bestuur en de centrale cliëntenraad. De belangrijkste punten komen ook in ons jaardocument. Zien we dat sommige klachten vaak voorkomen? Dan gaan we hiermee aan de slag. We kijken dan hoe we de kwaliteit van onze zorg en service kunnen verbeteren.

### **Meer lezen?**

Een klacht doorgeven kan dus op allerlei manieren. Wilt u er meer over weten? Lees dan onze klachtenregeling. Deze kunt u op papier krijgen bij de servicepunten van onze locaties. Ook de klachtenformulieren zitten daarbij. De regeling staat ook op onze website: [www.vanneynsel.nl](http://www.vanneynsel.nl).

Onze regeling voor klachten voldoet aan de wet. Het gaat om de Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg (WKKGZ) en de Wet zorg en dwang (WZD).