

Zorg is mensenwerk. Hoewel wij ons uiterste best doen u zo goed mogelijk te helpen, kan het voorkomen dat er klachten zijn over onze service- en dienstverlening. Het liefst zien wij natuurlijk dat u tevreden bent. Toch beschouwen wij klachten niet als negatief. Integendeel, door klachten worden wij op het spoor gezet van tekortkomingen in onze dienstverlening en krijgen wij de mogelijkheid om onze zorg verder te verbeteren.

In deze folder leest u waar u terecht kunt met uw klacht.

Schroom niet om ons aan te spreken als er naar uw mening iets niet goed gaat!

Wat te doen bij een klacht

Klachten

Zorg is mensenwerk. Hoewel wij ons uiterste best doen u zo goed mogelijk te helpen, kan het voorkomen dat er klachten zijn over onze service- en dienstverlening. Het liefst zien wij natuurlijk dat u tevreden bent. Toch beschouwen wij klachten niet als negatief. Integendeel, door klachten worden wij op het spoor gezet van tekortkomingen in onze dienstverlening en krijgen wij de mogelijkheid om onze zorg verder te verbeteren. Met andere woorden: klachten zien wij als suggesties voor verbetering.

Als u een klacht heeft over de zorg- en dienstverlening kunt u deze klacht in eerste instantie bespreken met de betreffende medewerker. Komt u er samen niet uit, neem dan contact op met diens leidinggevende. Een rustig en goed gesprek kan vaak veel oplossen.

Klachtenfunctionaris

Bieden deze gesprekken geen oplossing, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Curamus, mevrouw M. Schilt. Zij luistert, adviseert en kan bemiddelen bij uw klacht.

De klachtenfunctionaris is op verschillende manieren te bereiken:

- Via telefoonnummer **0114 381 353**
- Via email: **mschilt@curamus.nl**
- Of u stuurt een brief naar onderstaand adres:

Klachtenfunctionaris Curamus
p/a Stichting Curamus
Truffinoweg 2
4561 NT Hulst

Klachtencommissie Zeeland

Is uw klacht na bemiddeling van de klachtenfunctionaris toch niet naar tevredenheid opgelost, dan heeft u nog de mogelijkheid een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie Zeeland. Een folder van deze klachtencommissie is te verkrijgen bij de klachtenfunctionaris of het Zorg Advies Punt van Curamus. De Zeeuwse klachtencommissie hanteert twee trajecten voor het behandelen van klachten. Een traject met betrekking tot klachten over allerlei aspecten van de zorg- en dienstverlening en een traject specifiek gericht op klachten rondom de BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen). Dit laatste traject is alleen van toepassing voor cliënten van het verpleeghuis.

De klacht bij de klachtencommissie moet schriftelijk worden ingediend. Een kort briefje is vaak al voldoende. De commissie zal u vervolgens inlichten over de verdere procedure.

Klachtencommissie Zeeland

t.a.v. het ambtelijk secretariaat
p/a Postbus 293
4460 AR Goes

Vertrouwenspersoon

Wilt u geen klacht indienen, maar heeft u wel behoefte om over bepaalde gebeurtenissen met iemand te praten, dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is onafhankelijk en kan goed luisteren.

De vertrouwenspersonen zijn:

dhr. K. van Geloof, telefoon: 0114 381381 (voor geheel Curamus)
dhr. I. de Kesel, telefoon: 0114 362111 (voor De Lange Akkers)