

Ontevreden of klachten?

Klachtenregeling voor klanten, familie of vertegenwoordigers

Mensen met aandacht



MeanderGroep Zuid-Limburg doet er alles aan om de beste zorg te verlenen aan haar klanten en bewoners. Ondanks alle inspanningen kan het gebeuren dat u ontevreden bent of een klacht heeft.

In deze folder gaan we kort in op de klachtenregeling die we binnen MeanderGroep Zuid-Limburg hanteren. De volledige tekst van deze regeling vindt u op onze website: www.meandergroep.com/over-meander/klachtenregeling.

Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

Alle bewoners (of hun vertegenwoordigers) van een wijkzorgcentrum, verpleeghuis of kleinschalige woonvorm en alle klanten die (thuis)zorg of hulp bij het huishouden ontvangen, een woning huren, of andere diensten van Meander afnemen, kunnen gebruik maken van deze klachtenregeling.

Deze regeling is dus niet bedoeld voor medewerkers.

Wat beoogt de klachtenregeling?

De klachtenregeling is één van de middelen om de positie van de klanten en bewoners te versterken. Wij nemen uw klacht serieus en proberen deze altijd naar uw tevredenheid af te handelen. Klachten zijn voor ons ook een middel om onze zorg- en dienstverlening door uw bril te bekijken en zo mogelijk te verbeteren. Zo leiden uw wensen en suggesties tot een betere dienstverlening.

Waarover kunnen klachten gaan?

Klachten kunnen over allerlei zaken gaan. Over de zorg of dienstverlening die u ontvangt, bijvoorbeeld over de soort hulp of over de manier waarop deze gegeven wordt. Ook kunt u klachten hebben over huishoudelijke zaken zoals de was, het eten, de schoonmaak of over de manier waarop u bejegend wordt.

Klachten over de omvang van uw Wmo-indicatie kunnen wij niet behandelen. Daarvoor moet u contact opnemen met uw gemeente.

Wat kunt u doen met uw onvrede of klacht over MeanderGroep?

Wij stellen het op prijs als u eerst uw onvrede bespreekt met de betrokken medewerker en zonodig daarna met de manager. Als het resultaat niet afdoende is, kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Stap 1

Uw onvrede bespreken met de betrokken medewerker of manager

Probeer eerst uw onvrede te bespreken met degene die de zorg of dienst verleent of heeft verleend. In de meeste gevallen kunnen de zaken in goed overleg worden opgelost. Als dit gesprek niets voor u oplost, dan kunt u desgewenst overgaan tot stap 2.

Stap 2

Klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wat kunt u verwachten van de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en zal met u bespreken welke stappen u kunt nemen. Tevens heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol tussen u en de betrokken medewerker of manager.

Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst, dan kunt u besluiten om uw klacht voor te leggen aan de klachtencommissie klanten.



Wat kunt u verwachten van de klachtencommissie klanten?

De klachtencommissie is onafhankelijk en zal een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht. Zij kan hierbij aanbevelingen doen aan de raad van bestuur van MeanderGroep, gericht op het nemen van maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen. De commissie kan geen bindende uitspraak doen en geen schadevergoeding toekennen.

Hoe dient u een klacht in?

In de volgende paragraaf vindt u een aantal suggesties om uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven.

Suggesties voor het onder woorden brengen van uw klacht

Het is belangrijk uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk onder woorden te brengen. Begin met uw contactgegevens: naam, adres, woonplaats en telefoonnummer.

Onderstaande vragen kunnen u wellicht helpen uw klacht te formuleren:

- Wie is ontevreden? Uzelf of een familielid?
- Waarover gaat de klacht?
- Wie is erbij betrokken?
- Wanneer is het gebeurd of gebeurt het?
- Waar is het gebeurd?
- Wat wilt u bereiken?
- Welke mogelijkheden ziet u om uw klacht op te lossen?

Kijk voor de contactgegevens van de klachtenfunctionaris op pag. 6.

Een klacht over (on)vrijwillige zorg

Als u ontevreden bent of een klacht wilt indienen over zorg die valt onder de Wet Zorg en dwang (Wzd), kunt u zich laten bijstaan door een van de cliëntvertrouwenspersonen. Hij/zij kan u informeren over de klachtenregeling, u adviseren en u helpen bij het oplossen van uw onvrede.

Informatie over de cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Wzd) vindt u terug op de website van MeanderGroep:
www.meandergroep.com/over-meander/kwaliteitsvenster/complimenten-of-klachten.



Uw klacht in beroep

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent met de uitkomsten van de klachtenafhandeling of u vindt dat uw klacht niet behoorlijk is behandeld. In dat geval kunt u schriftelijk beroep aantekenen bij de Geschillencommissie.

Het aantekenen van beroep bij de Geschillencommissie is aan termijnen gebonden. De Geschillencommissie brengt kosten in rekening. Deze kunt u op de website van de Geschillencommissie terugvinden. De Geschillencommissie is te bereiken via www.degeschillencommissie.nl

Privacy

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie nemen uw persoonsgegevens (tijdelijk) in een bestand op. De klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de Geschillencommissie gaan zorgvuldig met uw privacy om en werken conform de wet bescherming persoonsgegevens.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Stuur een bericht aan klachtenklant@mgzl.nl of een brief per post naar:

MeanderGroep Zuid-Limburg
T.a.v. Klachtenfunctionaris Klanten MGZL
Antwoordnummer 4034
6400 VC Heerlen

Vergeet niet om uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden.
De klachtenfunctionaris neemt daarna binnen 5 werkdagen met u contact op.

Wilt u liever bellen, dan kunt u contact opnemen met de klantenservice via tel.nr. 0900 699 0 699. U wordt binnen 5 werkdagen teruggebeld.



Info

MeanderGroep Zuid-Limburg

Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf

t 0900 - 699 0 699 (Meander Klantenservice)

e klantenservice@mgzl.nl

i www.meandergroep.com

Klachtenfunctionaris Klanten MeanderGroep

Antwoordnummer 4034
6400 VC Heerlen
T 0900 699 0 699
E klachtenklant@mgzl.nl

Onderdeel van:

