

Ongenoegen/ klacht?

Vertel het ons!

Informatie voor cliënten

Surplus wil graag uw mening horen over de zorg en dienstverlening, die u of uw naaste van ons ontvangt. Samen kunnen we uw ongenoegen/klacht wellicht oplossen. En u geeft ons de kans om de zorg en dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen te herstellen. Aarzel dus niet om uw klacht aan ons te vertellen. Juist als er nog geen sprake is van een echte klacht, maar bijvoorbeeld een ongenoegen of een wens, dan horen wij dat graag. Door er samen over te praten, kunnen we aan een oplossing werken. Ons motto is: Bent u tevreden vertel het anderen, bent u niet tevreden vertel het ons!

Als u een klacht heeft...

Voelt u zich niet juist behandeld, bent u het niet eens met een besluit van de organisatie? Heeft u ongenoegen/klacht over het gedrag van medewerkers, vrijwilligers of anderen die voor Surplus werken? Dan nodigen wij u uit dit aan ons kenbaar te maken. Het is goed om van tevoren te bedenken wat u wilt bereiken met uw klacht. Wilt u dat er naar uw kant van het verhaal wordt geluisterd? Of wilt u voorkomen dat de situatie zich herhaalt?

Hieronder staat aangegeven wat u met uw ongenoegen/klacht kunt doen.

Bij wie kunt u terecht?

De eerste stap kan zijn dat u de klacht bespreekt met degene die de oorzaak is van uw ongenoegen/klacht(en). Lukt het niet om uw ongenoegen/klacht(en) met deze persoon te bespreken? Dan kunt u ook bij een andere medewerker terecht. Is dit voor u niet passend/mogelijk of gaat het ongenoegen/de klacht over een team of locatie, dan kunt u de teammanager/leidinggevende benaderen. Samen kunt u kijken naar een passende oplossing en verbeter- of herstelmaatregelen.

Bemiddeling en advies

Hebben deze stappen niet tot een passende oplossing van uw ongenoegen/klacht(en) geleid? Heeft u behoefte aan advies over uw ongenoegen/klacht? Wilt u bemiddeling tussen u en de persoon waar het ongenoegen/de klacht over gaat? Dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Surplus. Deze persoon is onafhankelijk en onpartijdig en luistert naar uw verhaal, denkt mee over een oplossing en kan bemiddelen bij een gesprek. De klachtenfunctionaris is te bereiken via de klantenservice 076-2082200.

Klachtencommissie

Wellicht is uw ongenoegen/klacht(en) door de voorgaande stappen opgelost of wordt er samen aan een oplossing gewerkt. Soms is dit niet het geval. Dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie van Surplus. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie voor cliënten van Surplus Zorg en Welzijn. Uw mail/brief

(u kunt hiervoor het voorbeeld(hyperlink) op de website benutten) kunt u sturen naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie:

Adres: Klachtencommissie Surplus, Postbus 90103, 4800 RA BREDA

Mailadres: helma.martens@benoe.nl, of anders naar het volgende adres:

Wilt u een klacht/ongenoegen uiten voor iemand die op een meerzorg/gesloten afdeling (BOPZ) verblijft? En gaat het over de inzet van een vrijheid beperkende maatregel of de BOPZ indicatiestelling? . Dan kunt u uw brief richten aan:

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.

Adres: Postbus 9630, 4801 LS Breda

Mailadres: helma.martens@benoe.nl

Tel.nummer: 06 20156328

Geschillencommissie

Als laatste stap kunt u, als u niet tevreden bent over de uitspraak van de klachtencommissie, uw klacht melden bij de landelijke geschillencommissie waarbij Surplus aangesloten is. Informatie kunt u vinden op de volgende website:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/>

Klachtenregeling

Wilt u weten welke spelregels gelden bij het indienen van een (formele) klacht? En welke procedure wordt gevolgd? In de klachtenregeling leest u er alles over, deze is terug te vinden op onze website.

Geheimhouding

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en werken aan de hand van de geldende wet en regelgeving. Dit geldt ook voor de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. Ze gaan uiterst vertrouwelijk met uw gegevens om. Alle klachten die bij Surplus binnenkomen, worden geregistreerd en geanalyseerd door de klachtenfunctionaris.

De onderstaande documenten zijn op te vragen via de website www.surplus.nl. of bij de klachtenfunctionaris van Surplus.

- De klachtenregeling
- Het formulier klachtenfunctionaris
- Het klachtenformulier en machtiging voor de klachtencommissie.

