

Klachtenregeling
Klachtenregeling

Klachtenregeling



Postadres
Postbus 6130
7503 GC Enschede

Bezoekadres
Gronausestraat 752
7534 AM Enschede

Telefoon (053) 460 77 77
Fax (053) 461 12 90

info@bruggerbosch.nl
www.bruggerbosch.nl

De klachtenregeling van Bruggerbosch

Inleiding

U heeft iets meegemaakt in de zorg bij Bruggerbosch waarover u niet tevreden bent. U wilt hierover misschien een klacht over indienen. In deze folder leest u hoe de klachtenregeling van Bruggerbosch werkt en hoe Bruggerbosch met uw klacht omgaat.

Tevredenheid telt

Het is voor Bruggerbosch belangrijk dat iedere bewoner of deelnemer van de dagbehandeling, diens partner en/of familie tevreden is over de geboden zorg. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet

tevreden over bent. Wij stellen het op prijs als deze gevoelens van onvrede kenbaar gemaakt worden, zodat wij deze onvrede om kunnen zetten naar nog betere zorg- en dienstverlening.

Voor u een klacht, voor ons een waardevol kwaliteitsadvies



Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Als u een klacht op het gebied van de zorg heeft, dan kunt u daarover in de eerste plaats terecht bij de medewerker die u de zorg heeft verleend of met de zorgmentor. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing, of als u zo'n directe benadering te moeilijk vindt, dan kunt u altijd de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Bruggerbosch, Miranda Heerink is haar naam. Zij heeft als taak het geven van informatie en advies naar aanleiding van uw vragen en klachten. De functionaris kan u op verschillende manieren helpen; bijvoorbeeld door naar u te luisteren, voor u te bemiddelen, een gesprek tot stand te brengen met de betrokkenen of u te wijzen op andere mogelijkheden. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming worden eventuele verdere stappen ondernomen.

U bereikt de klachtenfunctionaris als volgt:

Bruggerbosch
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Gronausestraat 752
7534 AM Enschede
Tel.: 053 4607777

De Regionale Klachtencommissie Twente

Het kan zijn dat u na bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tevreden bent over de wijze van afhandeling. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de Regionale Klachtencommissie Twente.

Deze commissie, waarbij 11 Twentse zorginstellingen zijn aangesloten, heeft tot taak de klacht te beoordelen en de directie zwaarwegend te adviseren over de verdere afhandeling van de klacht. De commissie heeft een onafhankelijk karakter en bestaat uit tenminste drie leden. De commissie kan alleen schriftelijke klachten in behandeling nemen. Als u het lastig vindt de klacht op papier te zetten, dan kan de klachtenfunctionaris van Bruggerbosch u daarbij helpen.

Het reglement van de Regionale Klachtencommissie Twente is op te vragen bij de klachtenfunctionaris.

Het adres:

Regionale Klachtencommissie Twente
P/a Postbus 56
7550 AB Hengelo

Tot slot:

Bruggerbosch wil graag dat u, uw familielid of relatie tevreden is over de geboden zorg.