

Contact en informatie

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris staat u graag te woord. U kunt haar op werkdagen bereiken via:

Telefoonnummer: 0595-437100

E-mail: klachtenfunctionaris@gerack.nl

Of u kunt een brief sturen naar:

't Gerack
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 49,
9980 AA Uithuizen

Klachtenformulier

Het klachtenformulier is op verschillende manieren te verkrijgen:

- Afhalen bij de receptie van Hunsingoheerd of De Mieden.
- Downloaden van de website. Zie hiervoor: <http://www.gerack.nl/clienten/klachten>
- Uw klacht kenbaar maken via info@gerack.nl

Hunsingoheerd

Borgweg 100
9981 CJ Uithuizen
0595-473100

De Mieden

Hoofdstraat 61A
9982 AB Uithuizenmeeden
0595-405222

Raad van Bestuur

't Gerack

t.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 49,
9980 AA Uithuizen

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag



*Niet tevreden?
Wij horen het graag!*

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Alle medewerkers van 't Gerack doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kunnen er situaties ontstaan waar u niet helemaal tevreden over bent. Dat kan bijvoorbeeld gaan over de dienstverlening, zorgverlening of de bejegening van een medewerker. Mocht dit zich voordoen dan stellen wij het zeer op prijs als u hierover in gesprek gaat met ons. Dit stelt ons namelijk in de gelegenheid om de kwaliteit van zorg en onze dienstverlening te verbeteren.

In deze informatiefolder leggen wij u stap voor stap uit hoe u om kunt gaan met een klacht, waar u in eerste instantie terecht kunt en wat de klachtenfunctionaris voor u kan betekenen. Ook verwijzen wij u naar de benodigde contact en informatiegegevens.

De uitgebreide klachtenregeling cliënten binnen 't Gerack is te vinden op onze website. Zie hiervoor onderstaande link

<http://www.gerack.nl/clienten/klachten>

Voor de cliënten van de verpleegunit van De Mieden is een andere klachtenregeling van kracht. Deze is te vinden op de website van De Hoven. Zie hiervoor onderstaande link.

<http://www.dehoven.nl/wonen/klachtenregeling>

Wie kan er een klacht indienen?

- De cliënt
- Diens vertegenwoordiger
- Diens gemachtigde
- Diens zaakwaarnemer
- Diens nabestaande

Welke stappen kunt u nemen bij een klacht?

Eerst praten met de betrokkenen

Een open en eerlijk gesprek met de betrokken medewerker(s) of diens leidinggevende kan vaak al oplossing bieden.

Lukt dit echter niet of heeft u behoefte aan advies, ondersteuning of begeleiding bij het bespreken of indienen van uw klacht kunt u altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij uw klacht, u ondersteunen, adviseren en helpen bij het zoeken naar een oplossing. Ook kan zij u begeleiden en ondersteunen bij de mogelijke vervolgstappen. Zij is onafhankelijk en kiest geen partij. U kunt uw klacht in alle vertrouwelijkheid met de klachtenfunctionaris bespreken.

Een klacht indienen

Soms kan het zo zijn dat de gesprekken met de medewerker of diens leidinggevende geen oplossing voor u heeft opgeleverd. U kunt u zich dan wenden tot de manager zorg van 't Gerack. U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk of per email bij haar kenbaar maken.

Na het kenbaar maken van uw klacht krijgt u van ons een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

De manager zorg zal er alles aan doen om samen met u en de betrokkenen tot een oplossing te komen.

Mocht het zo zijn dat u hierna nog niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht kunt u gebruik maken van de formele procedure. Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de Raad van Bestuur van 't Gerack.

Formele procedure

De Raad van Bestuur beoordeelt en onderzoekt uw klacht en beslist of er een onderzoek moet worden ingesteld.

Over de te volgen stappen, de termijn van afhandeling en de uitkomst wordt u schriftelijk geïnformeerd.

Als u niet akkoord gaat met de afhandeling van de formele procedure kunt u beroep aan tekenen bij de geschillencommissie.

Meer informatie over deze procedure, behandeling en kosten etc. kunt u vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl.