

Inleiding

De Merwelanden heeft verblijfplaatsen met en zonder behandeling, Volledig Pakket Thuis, en kleinschalige woningen voor dementerende ouderen. Daarnaast zijn er plaatsen voor tijdelijke opvang en wordt thuiszorg en huishoudelijke hulp geleverd aan bewoners in de wijk.

Ondanks de inzet van medewerkers en vrijwilligers kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval nodigen wij u uit dit aan de orde te stellen.

Wij bevorderen een klimaat waarin cliënten zich vrij en veilig voelen om klachten te uiten en vinden het belangrijk dat u uw ongenoegen bespreekbaar maakt.

Tevens is uw klacht een waardevolle impuls om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren. Alle klachten worden geregistreerd. Ze worden anoniem verwerkt in een rapportage conform de privacywetgeving. Deze rapportage wordt voorgelegd aan het management en gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Klacht indienen

U kunt een klacht indienen, als u niet tevreden met de bejegening, de verzorging, begeleiding of besluitvorming.

Bespreek eerst uw klacht met de direct betrokkenen en betrek de teamleider bij de kwestie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de klachtenbegeleider. Bij voorkeur ontvangen wij klachten schriftelijk, maar mondelinge klachten worden ook in behandeling genomen.

De klachtenbegeleider

De klachtenbegeleider kiest geen partij en oordeelt niet over de gegrondheid van een klacht. Hij of zij brengt uw klacht onder de aandacht van betrokkenen. Hij/zij ondersteunt u bij het actief omgaan met de klacht en houdt u op de hoogte van de voortgang en resultaten. Het is gebruikelijk om een klacht binnen twee maanden afgehandeld.

Niet tevreden

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van een klacht kunt u contact opnemen met de indienen bij de Regionale Externe Klachtencommissie Drechtsteden voor Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties (VVT) of de landelijke klachtencommissie. U kunt de adresgegevens bij de klachtenbegeleider opvragen.

Een schriftelijke klacht kunt u sturen naar
Woon en zorgcentrum Merwelanden
T.a.v. de klachtenbegeleider
Haringvlietsraat 515
3313 EM Dordrecht

Telefoonnummer (078)-7502013

Adresgegevens Merwelanden