

We behandelen
uw klacht naar
eer en geweten.



Wat te doen als u een klacht heeft?

De Driestroom ondersteunt mensen met een beperking. Zowel in het dagelijks leven als bij hun functioneren in de samenleving. Onze medewerkers zetten zich in om hun werk zo goed mogelijk te verrichten. Toch kan zich iets voordoen waar u - in meer of mindere mate - niet tevreden over bent. Mocht dat het geval zijn, dan nodigen we u uit uw ontevredenheid aan ons bekend te maken. Enerzijds omdat we daarmee mogelijk in de gelegenheid gesteld worden om de oorzaak van uw ontevredenheid weg te nemen; anderzijds omdat uw klacht ons de kans biedt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Klacht indienen, klachtenreglement

Wat kan aanleiding zijn tot het indienen van een klacht? Enkele voorbeelden...

U vindt dat de zorg niet goed wordt uitgevoerd. U bent van mening dat u niet juist bent bejegend of behandeld. Of u vindt dat er onjuiste beslissingen zijn genomen. Om ervoor te zorgen dat uw klacht goed behandeld wordt, is er een klachtenreglement. Hierin wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe klachten in behandeling worden genomen. Dit reglement kunt

u opvragen bij het secretariaat van de Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse Zorginstellingen.

Twee soorten klachten

U heeft het recht om een klacht in te dienen over de uitvoering van onze dienstverlening. Formeel wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten klachten: een algemene klacht en een specifieke klacht. In de navolgende alinea's beschrijven we voor beide klachten afzonderlijk wat u kunt doen.

Een algemene klacht. Wat te doen?

Een algemene klacht is een klacht waarin u uw onvrede uit over de dienstverlening van De Driestroom. Bijvoorbeeld over de begeleiding of bejegening door een van onze medewerkers. In geval van een algemene klacht zijn er in eerste instantie twee opties...

- U bespreekt uw ongenoegen of klacht met de direct betrokken begeleider of medewerker.
- U bespreekt uw klacht met de clustermanager.

Beiden hechten er beslist belang aan in een open gesprek met u tot een oplossing te komen. Hopelijk komt het in het gesprek tot een oplossing. Heeft u na een of enkele gesprekken het gevoel dat u met deze stappen niet verder bent gekomen, meld uw klacht dan schriftelijk bij de kwaliteitsfunctionaris van De Driestroom. Dit kunt u doen via de website www.driestroom.nl-klachtenformulier. Of in een brief aan De Driestroom, T.a.v. de Kwaliteitsfunctionaris, Postbus 139, 6660 AC Elst.

Niets opgelost?

Heeft u - na de melding van de klacht aan de kwaliteitsfunctionaris – nog steeds het gevoel dat er niets is opgelost? Of wilt u uw klacht rechtstreeks richten aan de klachtencommissie? Dan kunt u schriftelijk de klacht indienen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Gezamenlijke Gelderse Zorginstellingen. Zodra u daar een klacht neerlegt, ontvangt u het reglement over de afhandeling van de klacht en wordt uw klacht in behandeling genomen.

Een specifieke klacht. Wat te doen?

Een specifieke klacht is een klacht over het toepassen van 'Middelen en Maatregelen', of over de uitvoering van het behandelplan, in het kader van de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). Deze klacht kunt u rechtstreeks schriftelijk melden bij: Gezamenlijke klachtencommissie Gelderse Zorginstellingen, T.a.v. het Secretariaat, Postbus 139, 6660 AC Elst.



Ondersteuning bij het formuleren en bespreken van uw klacht

Vindt u het lastig om uw klacht onder woorden te brengen of heeft u het gevoel dat er niet goed naar u wordt geluisterd? Dan kunt u contact zoeken met de Zorgbelangenorganisatie in uw regio, afdeling Informatie en Klachtopvang. Zij bieden informatie over de gezondheidszorg en kunnen u kosteloos adviseren en ondersteunen bij het indienen van uw klacht. U kunt de gegevens van uw zorgbelangenorganisatie in de regio vinden via www.zorgbelang-nederland.nl.

Uiteraard kunt u zich met een vraag ook wenden tot de kwaliteitsfunctionaris van De Driestroom:

T.a.v. de Kwaliteitsfunctionaris

Postbus 139

6660 AC Elst

Tel. (0481) 366000

www.driestroom.nl