



Wilt u meer weten of heeft u vragen?

Actiezorg, Behandelzorg, Magentazorg:

(072) 575 31 30

info@magentazorg.nl

Postadres: Postbus 240, 1700 AE Heerhugowaard

Klachtenfunctionaris:

(072) 575 36 32 / (072) 575 36 01

www.actiezorg.nl www.behandelzorg.nl

Klachten of geschillen?

FACIT KLACHTENCOMMISSIE

Informatie over de commissie en het indienen van uw klacht kunt u contact opnemen met Facit via telefoonnummer (0251) 21 22 02 of via www.facit.nl

LANDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE

Informatie treft u aan via www.degeschillencommissie.nl en in de leveringsvoorwaarden die u ontvangt bij uw zorgovereenkomst.

KLACHTEN



U DOET ERTOE

Heeft u een klacht, laat het ons weten

Onze cliënten zijn doorgaans tevreden, maar zorg verlenen blijft mensenwerk. Bent u ontevreden over onze dienstverlening of hebt u ideeën voor verbeteringen? Laat het ons weten. Want wij willen graag onze dienstverlening verbeteren.

ANONIEM MELDEN

U kunt uw klacht anoniem melden. Het nadeel van een anonieme klacht is dat we geen extra informatie kunnen inwinnen en we u niet kunnen melden hoe de klacht is opgelost. Het is dus wenselijk dat u zich meldt bij de klachtenfunctionaris. Hij ondersteunt u desgewenst bij de verdere behandeling van uw klacht.



Elke klacht is van belang

Of het nu om een kleine ergernis gaat of om een grotere klacht: wij horen het graag als u niet tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Ook horen wij graag uw ideeën voor verbeteringen. Wij vinden het belangrijk onze zorg en diensten zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen en behoeften. Samen kunnen we zoeken naar een manier om het beter te doen. Wij willen dat u tevreden bent.

Zo kunt u een klacht melden:

MONDELING, MET DE BETROKKEN MEDEWERKER

Heeft u een klacht? Bespreek dit dan met de betrokken medewerker(s) of leidinggevende. Dit kan vaak verhelderend werken. U mag verwachten dat de medewerker probeert uw onvrede weg te nemen en uw probleem op te lossen. Is onze medewerker of leidinggevende niet in staat uw klacht te verhelpen, dan zal hij dit met u bespreken.

BIJ DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Komt u er met de betrokken medewerker of leidinggevende niet uit, dan kunt u uw klacht bekend maken bij de klachtenfunctionaris van Actiezorg, Magentazorg en Behandezorg. Hij zet

zich vervolgens in om samen met u tot een oplossing te komen door hoor- en wederhoor toe te passen en de betrokken leidinggevenden te adviseren over te nemen maatregelen. Binnen zes weken nadat dit advies gegeven is, laat de betrokken leidinggevende of manager u weten of hij/zij het advies overneemt.

FACIT KLACHTENCOMMISSIE

Als het indienen van uw klacht niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, zal de klachtenfunctionaris u informeren over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij Facit Klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u daarbij ondersteunen met het indienen van

een klacht bij deze commissie. Facit waarborgt een onafhankelijke behandeling van uw klacht.

KLACHT DIE VERBAND HOUDT MET DE WET BOPZ

Soms komen cliënten in onze locaties wonen op basis van de wet Bopz of er wordt een Bopz erkenning aangevraagd door de arts. Dit houdt in dat de cliënt naar mening van de arts zijn of haar belangen niet goed meer kan afwegen. Hij of zij wordt dan wilsonbekwaam verklaard. Ook kan op basis van de Bopz een maatregel genomen worden met als doel gevaar te voorkomen, maar die wel de vrijheid van de cliënt beperkt. Tegen het wilsonbekwaam verklaren, de

toepassing van een maatregel die de vrijheid beperkt of opname op grond van de Bopz kan een klacht worden ingediend bij de bestuurder van Magentazorg. De klacht kan door de cliënt zelf of een naaste worden ingediend. De Bopz klachtencommissie van Magentazorg wordt ook verzorgd door Facit.

LANDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE ZORG

Tenslotte kunt u zich ook wenden tot de landelijke geschillencommissie zorg. Dit is een externe commissie. De organisatie Actiezorg, Behandezorg en Magentazorg is, conform haar leveringsvoorwaarden aangesloten bij de landelijke geschillencommissie zorg.

Behandeling van uw klacht bij deze commissie is niet kosteloos.

GEHEIMHOUDING

Medewerkers van Actiezorg, Behandezorg en Magentazorg, de klachtenfunctionaris en leden van de Facit klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht, als het gaat om gegevens die tijdens de behandeling van uw klacht ter sprake zijn gekomen.

