

Als u een klacht heeft...



Stichting Eckmunde
Voorstraat 41
1931 AH Egmond aan Zee
T 072 506 1224
F 072 506 7006
E info@eckmunde.nl
I www.eckmunde.nl



Stichting *Eckmunde*
Samen Zelfstandig

U kunt het klachtenreglement van de externe klachtencommissie voor cliënten opvragen bij de kwaliteitsfunctionaris van Eckmunde of bij de externe klachtencommissie zelf.

Het adres is:
Externe klachtencommissie cliënten
P/a Facit
Postbus 2
1950 AA Velsen-Noord



De cliëntenvertrouwenspersonen van Stichting Eckmunde zijn:

De heer J. Meijer (links op de foto) voor locatie Agnes (telefoon 072 5091717).

De heer K. Wijker voor locatie Prins Hendrik (telefoon 072 5063805).

5. U dient uw klacht in bij de externe klachtencommissie

Als u niet tevreden bent met de behandeling van uw klacht door Eckmunde, of u wilt uw klacht niet met Eckmunde bespreken, kunt u ook een klacht indienen bij de externe klachtencommissie voor cliënten.

U moet uw klacht altijd schriftelijk indienen. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

De klachtencommissie onderzoekt uw kant van de klacht en gaat ook te rade bij Eckmunde.



Geachte cliënt,

Alle medewerkers van Stichting Eckmunde doen hun werk zo goed mogelijk en zetten zich daar helemaal voor in. Toch kunt u ergens ontevreden over zijn. Bijvoorbeeld over de handelwijze van een van onze medewerkers of over de gang van zaken bij Stichting Eckmunde. Daarom is in deze folder onze klachtenprocedure beschreven.

Waarom een klachtenprocedure?

Stichting Eckmunde wil zoveel mogelijk tegemoet komen aan uw wensen. Als u een klacht heeft, vinden wij het belangrijk om dat te weten.

U maakt het ons dan mogelijk om op uw klacht in te gaan en eventueel de zorg- of dienstverlening te verbeteren. Het is belangrijk dat uw klacht op de juiste plaats terecht komt. Stichting Eckmunde behandelt uw klacht zorgvuldig en volgens vaste regels.

Waarover kunt u klagen?

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over: onheuse bejegening of onheus gedrag van een medewerker, de zorg- of dienstverlening aan u, gebrek aan informatie of het leefklimaat in huis.

Een uitzondering vormen klachten over tarieven en schadeclaims. Ook kunt u bij Eckmunde geen klacht indienen over personen die niet bij ons in dienst zijn, zoals de huisarts.

Wie kan een klacht indienen?

U of een van uw naaste verwanten kan een klacht indienen.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Hier zijn de volgende mogelijkheden voor:

1. U bespreekt uw klacht met de betreffende medewerker

Dit is vaak de eenvoudigste en snelste oplossing. Komt u er samen niet uit of u wilt uw klacht niet met de medewerker bespreken, dan kunt u de klacht bespreken met de leidinggevende van de medewerker.

2. U vult een klachtenformulier in

Stichting Eckmunde heeft een klachtenformulier. In locatie Prins Hendrik ligt het formulier in het folderrek naast de trap en de receptie.

In locatie Agnes ligt het op de leesplank naast de televisie en het folderrek bij de receptie.

Het formulier ligt ook in de ontmoetingsruimte in Heegemunde.

U kunt het ingevulde formulier in de brievenbus bij de receptie doen. Het formulier wordt in behandeling genomen door de kwaliteitsfunctionaris. U ontvangt zo spoedig mogelijk antwoord.

3. U schrijft een brief aan de Raad van Bestuur

U kunt een brief schrijven en deze afgeven bij de receptie ter attentie van de Raad van Bestuur. U krijgt dan altijd binnen 15 dagen schriftelijk antwoord.

4. U meldt uw klacht mondeling of per brief aan de cliëntenvertrouwenspersoon

Deze mogelijkheid is bestemd voor intramuraal wonende cliënten.

De cliëntenvertrouwenspersoon is speciaal voor het bespreken van klachten. Hij neemt naar aanleiding van uw klacht contact met u op.

Hij behandelt uw klacht strikt vertrouwelijk. Als u dat wilt, kan hij u ook adviseren of voor u bemiddelen.

