

Informatie over de klachtenfunctionaris

Niet tevreden? Wij horen het graag!

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. De medewerkers van AxionContinu doen hun best zo goed mogelijk hulp en zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat er dingen misgaan of anders lopen dan u verwacht. Dit horen wij graag, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken. Hier leest u welke mogelijkheden er zijn.

Klacht

Uw klacht kan betrekking hebben op uw verzorging of op de manier waarop u wordt aangesproken. Het kan ook gaan over uw kamer/appartement, de schoonmaak, de maaltijden of andere zaken.

Een klacht indienen, hoe gaat dat?

U kunt zelf een klacht indienen. Uw familie of een naaste kan dat ook namens u doen.

U heeft uw onvrede mogelijk al besproken met de betrokkene, de verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige of de afdelings- of zorgmanager. Leidt dit niet tot een goede oplossing of vindt u onvoldoende gehoor, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Natuurlijk kunt u ook direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

AxionContinu beschikt over een externe klachtenfunctionaris, Karin Somhorst, die u kan ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Nadat de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, nodigt zij u uit voor een gesprek. In dit gesprek krijgt u de ruimte om de klacht toe te lichten en wordt toestemming aan u gevraagd om de betrokkenen te informeren. Vervolgens worden afspraken gemaakt en zo nodig wordt een vervolg- of bemiddelingsgesprek gepland met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris sluit de klacht altijd in overleg met u af.

Een probleem of klacht wordt in vertrouwelijkheid behandeld. Alleen in overleg met u worden stappen ondernomen.

De klachtenfunctionaris handelt neutraal en onpartijdig. Als u een klacht heeft over de klachtenfunctionaris die uw klacht behandelt, kunt u zich richten tot de Raad van Bestuur.

Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

Mocht u met AxionContinu niet tot een oplossing komen, dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht. De klachtenfunctionaris kan u hierbij begeleiden. Bij haar of bij de receptie kunt u terecht voor informatie over deze Externe Klachtencommissie.

Leren van klachten en complimenten

AxionContinu registreert – anoniem – alle klachten. Dit geeft inzicht waar zich problemen voordoen. Deze informatie wordt gebruikt om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te verbeteren.

In dat licht bezien zijn ook complimenten welkom, zodat zichtbaar is wat er goed gaat. Als bekend is waar cliënten tevreden over zijn, kan dat worden gebruikt voor goede zorg en dienstverlening. Daarom is het fijn als wij een compliment per e-mail of brief ontvangen. Uw goede ervaringen kunt u sturen naar de afdelingsmanager of naar de klachtenfunctionaris.

Contact klachtenfunctionaris

Karin Somhorst

Telefoon

06 – 5065 5032

Op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur

Email

klachtenafhandeling@axioncontinuu.nl

Schriftelijk

AxionContinu, Centraal Bureau

Klachtenfunctionaris

Postbus 225 I

3500 GG Utrecht



Axioncontinuu
wonen, zorg en revalidatie