



In beweging
voor revalidatie

Vivaldi

Brechtzijde 45
2725 NR Zoetermeer
079 712 21 79

De Westerweeren

Burgemeester Huybrechtstraat 66
2861 DB Bergambacht
0182 547 950

info@in-beweging.org
www.in-beweging.org

fundis

In Beweging is onderdeel van Fundis. Fundis participeert in bedrijven die zorg en diensten leveren voor gezondheid en welbevinden.

Versienr. 2018-09



Vertel het ons!

Klachtenfolder

In beweging
voor revalidatie



Vertel het ons!

In beweging staat voor deskundige zorg, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers.

Toch kan het gebeuren dat u kritiek of klachten heeft. Wij hopen dat u uw ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien een klacht als een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren, dus aarzel niet om eventuele klachten te melden!

In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)

Wij raden u aan om een klacht in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of coördinator Revalidatie te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als u hem of haar daarop wijst. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek op te lossen. U kunt van onze medewerkers verwachten dat zij serieus op uw vraag, opmerking of klacht ingaan.

De klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen?

Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

Heeft u na een ziekenhuisopname extra zorg nodig? Bij In beweging kunt u revalideren na bijvoorbeeld een botbreuk, knie- of heupoperatie, een beroerte (CVA), hartproblemen of als u uw conditie moet verbeteren na bijvoorbeeld een operatie of behandeling. U kunt tijdelijk verblijven op één van onze moderne revalidatieafdelingen, zodat u daarna weer zelfstandig verder kunt.

In deze folder leest u meer over hoe u een klacht kunt indienen, een vraag kunt stellen of commentaar kunt leveren.

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar zoekt naar een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming. Als u een klacht voorlegt aan de klachtenfunctionaris, wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen te noemen, in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

Telefoon: 06 - 25 06 79 56

E-mail: info@in-beweging.org

Post: Postbus 571,
2800 AN Gouda
T.a.v. de klachtenfunctionaris

Formele klachten

Zoals in de 'Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg' (WKKKGZ) is vastgelegd, streeft In beweging ernaar klachten zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen. Lukt dit niet, of wilt u een 'oordeel' ofwel een uitspraak over de klacht, dan

kunt u een 'formele klacht' indienen. Formele klachten dienen in ieder geval schriftelijk ingediend te worden. Ook hierbij kunt u ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris van In beweging. Formele klachten worden in behandeling genomen door de directeur van In beweging, die een uitspraak over de klacht zal doen. De directeur voert hierbij onderzoek uit naar de aard van de klacht en kan zich hierbij laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit het klachtenreglement van In beweging.

Landelijke Geschillencommissie

Formele klachten worden, conform de WKKKGZ, in behandeling genomen door de directeur van In beweging. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw 'klacht' wordt dan een 'geschil'. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven.

Of kijk op www.degeschillencommissie.nl.

Wat doen wij om te voorkomen dat u klacht nog een keer voorkomt?

Alle klachten worden anoniem geregistreerd in een overzicht en bij iedere klacht wordt nagegaan wat de oorzaak van de klacht is geweest. Vervolgens wordt deze oorzaak (voor zover dat mogelijk is) vertaald naar een verbeteractie.

Petra Pronk, directeur In beweging