

HEEFT U EEN KLACHT?

laat het ons weten



Magentazorg staat voor goede zorg en dienstverlening. Wij willen zorg leveren van een hoge kwaliteit. Voldoen wij toch niet aan uw verwachtingen, dan horen wij dat graag van u. Signalen, wensen en klachten bieden ons namelijk de mogelijkheid tot leren en verbeteren van onze zorg aan de cliënten.

Zo kunt u een klacht melden:

Mondeling

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 de medewerker of leidinggevende niet in staat uw klacht te verhelpen, dan zal hij of zij 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. Magentazorg beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris die u kan ondersteunen in het totale proces van de klachtenbehandeling.

Er is een klachtenformulier beschikbaar dat u kunt downloaden vanaf onze website magentazorg.nl. De klachtenfunctionaris zet zich vervolgens in om samen met u tot een oplossing te komen door hoor- en wederhoor toe te passen en de betrokken leidinggevendenden te adviseren over te nemen maatregelen. Binnen zes weken nadat

dit advies gegeven is, laat de betrokken leidinggevende of manager u weten of hij of zij het advies overneemt. U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris via telefoonnummer (072) 575 31 30 en via het mailadres klachten@magentazorg.nl.

De wet zorg en dwang (Wzd)

De wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening die vrijwillig of onvrijwillig in een zorginstelling of verpleeghuis wonen en regelt de voorwaarden waaronder (on)vrijwillige zorg mag worden toegepast. De wet is ook van toepassing op mensen die thuis wonen of in een kleinschalige woonvorm. Klachten op basis van de Wzd worden beoordeeld door de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt uitsluitend klachten die op basis van de Wzd worden ingediend. De KCOZ is er niet voor andere (Wkkgz-) klachten.

Voor klachten in het kader van de Wzd geldt een aparte klachtenregeling en de Wzd stelt dat er een cliëntvertrouwenspersoon dient te zijn die kan ondersteunen bij klachten over onvrijwillige zorg. De cliëntvertrouwenspersoon is niet in dienst van Magentazorg. De klachtenfunctionaris kan u informeren en adviseren, maar neemt geen klachten in het kader van de Wzd in behandeling.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar:

- www.dwangindezorg.nl
- www.degeschillencommissiezorg.nl, de website van de klachtencommissie onvrijwillige zorg
- www.zorgstem.nl
- www.stemgever.nl

U kunt ook contact opnemen via (088) 678 10 00 (Stichting Zorgstem) of per email: info@zorgstem.nl.

Landelijke geschillencommissie zorg

Tenslotte kunt u zich ook wenden tot de landelijke geschillencommissie zorg. Dit is een externe commissie. De organisatie Magentazorg is, conform haar leveringsvoorwaarden, aangesloten bij de landelijke geschillencommissie zorg. Behandeling van uw klacht bij deze commissie is niet kosteloos. Meer informatie hierover vindt u op de website www.degeschillencommissie.nl.

Geheimhouding

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

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. Zij ondersteunt u desgewenst bij de verdere behandeling van uw klacht.

Wilt u meer weten of heeft u vragen?

Klachtenfunctionaris:
klachten@magentazorg.nl

Algemene gegevens Magentazorg

Postbus 240
1700 AE Heerhugowaard
(072) 575 31 30
servicecentrum@magentazorg.nl
magentazorg.nl