

Complimenten, verbeter suggesties en klachten

Bij Bartholomeus Gasthuis doen we ons werk met aandacht en zorg. Toch gaat er soms iets mis. Of loopt iets anders dan u verwacht.

Laat het ons weten. Uw reactie – of dat nu een compliment, idee of klacht is – helpt ons om het goede te doen.

Iets delen? Dat kan altijd

U kunt uw ervaring:

- bespreken met een medewerker of de manager
- delen via [Deel uw ervaring](#) op onze website
- mailen naar klachtenbeheer@bartholomeusgasthuis.nl

Een compliment waarderen wij zeer. Een verbeter suggestie helpt ons vooruit. Een klacht nemen we serieus.

Heeft u een klacht?

We zoeken graag samen naar een oplossing.

Stap 1 – In gesprek

Besprek uw klacht met de medewerker of de manager. Vaak komt u er samen uit.

Stap 2 – Klachtenfunctionaris

Komt u er niet uit? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris luistert naar u, denkt met u mee en bemiddelt tussen betrokkenen

We handelen uw klacht zorgvuldig af, in principe binnen 6 weken.

Stap 3 – Formele klacht

Wilt u een formele beoordeling? Dat kan op twee manieren:

1. Binnen het gasthuis
U stuurt een brief of e-mail aan de bestuurder, onder vermelding van 'Klacht'.
2. Onafhankelijk (KVVU)
U kunt uw klacht ook indienen bij de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU). Dit is een onafhankelijke commissie.
e-mail: info@kvvu.nl, website: www.kvvu.nl

De KVVU is er voor bewoners en hun vertegenwoordigers. De uitspraak is niet bindend.

Stap 4 – Geschil

Bent u niet tevreden over de uitkomst? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg:

- website: www.degeschillencommissie.nl.

Deze doet een bindende uitspraak en kan een schadevergoeding toekennen.

Gaat uw klacht over onvrijwillige zorg?

Dan volgt u een andere route vanaf stap 3. U kunt uw klacht rechtstreeks indienen bij de: [Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg van de Geschillencommissie \(KCOZ\)](#). Dit is een aparte commissie van De Geschillencommissie.

Bijvoorbeeld bij klachten over:

- onvrijwillige zorg in het zorgplan
- uitvoering van onvrijwillige zorg
- beslissingen van de Wzd-functionaris

Meer informatie:

www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg De KCOZ doet een bindende uitspraak.

De uitgebreide klachtenprocedure is op te vragen bij de klachtenfunctionaris.

Wilt u eerst in vertrouwen praten?

Interne vertrouwenspersoon

Wilt u eerst uw verhaal kwijt? De cliëntvertrouwenspersoon luistert, denkt met u mee en helpt u bij vervolgstappen. We hebben deze functie ondergebracht bij de geestelijk verzorger. Deze behandelt zelf geen klachten, neemt hierover geen beslissingen en treedt niet op als vertegenwoordiger.

Gaat uw vraag over onvrijwillige zorg?

Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Deze:

- luistert en denkt met u mee
- legt uw rechten uit
- ondersteunt bij gesprekken en klachten
- werkt niet voor Bartholomeus Gasthuis en heeft een geheimhoudingsplicht.

Voor Bartholomeus Gasthuis: Koen van Deuveren van de organisatie Stemgever.

- per e-mail: koenvandeuveren@stemgever.nl
- telefonisch: 06 36 07 46 48.

[Zie ook deze flyer](#) voor meer informatie.