



Klachten

Contact:

Woonzorgcentrum De Beyart
Brusselsestraat 38
6211PG Maastricht

Tel: 043-6311700
Fax: 043-3258944
Internet: www.debeyart.nl
mail: info@debeyart.nl



**Hét huis van gastvrijheid
In zorg en dienstverlening**

Volg ons ook op Facebook 
Laat een waardering achter op:



Hét huis van gastvrijheid in zorg en dienstverlening



Het hoeft dus niet altijd een leidinggevende te zijn. Soms is dit echter niet zo gemakkelijk of wordt het probleem niet naar tevredenheid opgelost. U kunt dan terecht bij de betreffende leidinggevende of de directeur.

De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris

In sommige gevallen is het prettiger om met een onafhankelijk persoon te spreken.

Gevoelens van onvrede kunt u bespreken met de vertrouwenspersoon, broeder Hermans. Dat kan ook als het nog niet duidelijk is of het om een klacht gaat. Broeder Gerard Hermans biedt u een luisterend oor en kan u informeren en helpen bij het verwoorden en bespreekbaar maken van uw wens of probleem. Hij is bereikbaar onder telefoonnummer 043-3270796.

De klachtenfunctionaris mevrouw Myriam Steemers kan u helpen bij het oplossen van uw klacht.

Zij luistert naar u, geeft informatie en adviseert u over de wijze waarop u uw klacht bespreekbaar kunt maken. Zij kan bemiddelen tussen u en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ze kan ook helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

U kunt mevrouw Steemers bereiken onder telefoonnummer 043-4572099 of via mail: m.w.h.steemers@ziggo.nl

De vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris zijn onafhankelijk en behandelen uw informatie vertrouwelijk.

De Klachtencommissie

Het kan voorkomen dat u een onafhankelijke uitspraak over een situatie wenst. U kunt uw klacht dan schriftelijk voorleggen aan de voorzitter van de klachtencommissie. Deze commissie van onpartijdige deskundigen zal de klacht onderzoeken en op basis van zorgvuldige afweging tot een advies komen. Het reglement van de commissie vindt u op www.debeyart.nl.

Adres klachtencommissie:

Mr. E.J. Mondria, voorzitter.
Postbus 241
6200AE Maastricht

Wat te doen bij een klacht?

Klagen mag!

Dagelijks doen we ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ondanks dat we met u over uw wensen spreken, kan het toch voorkomen dat u ontevreden bent over iets of iemand. Als dat zo is maak van uw hart dan geen moordkuil! Het is goed als u kenbaar maakt waar u ontevreden over bent; enerzijds is het een begin van een oplossing, anderzijds kan de onvrede ons waardevolle informatie geven over de kwaliteit van zorg/en dienstverlening. Alle woon/zorg en dienstverleningsaspecten vallen onder de klachtenregeling. Kortom Woonzorgcentrum De Beyart ziet uw klacht als een gratis advies!

Ik heb een klacht – en wat doe ik nu?

In veel gevallen is het mogelijk om onvrede weg te halen door er, op een rustig moment en een rustige plek, over te praten met degene die u kan helpen of door een gesprek aan te gaan met de persoon in kwestie.

