

Bereikbaarheid

De klachtenfunctionaris van Woonzorgconcern IJsselheem is te bereiken onder telefoonnummer (038) 339 44 11.

Schriftelijke klachten, hetzij bestemd voor de klachtenfunctionaris, dan wel voor de klachtencommissie, kunt u in de klachtenbus deponeren, of ter attentie van de klachtenfunctionaris sturen naar Woonzorgconcern IJsselheem postbus 89, 8260 AB Kampen.

Hervormd verzorgingshuis **De Amandelboom**
Wederiklaan 2
8265 DC Kampen
T (038) 376 65 40

Verzorgingshuis **De Hazelaar**
Het Gasthuysland 25
8061 KD Hasselt
T (038) 477 15 59

Zorgcentrum **Maarlenhof**
Slenkstraat 14
8271 TB IJsselmuiden
T (038) 331 44 64

Verzorgingshuis **Margaretha**
Burgwal 45
8261 EP Kampen
T (038) 339 43 94

Woon-/diensten-/zorgcentrum **De Meente**
Dorus Rijkersstraat 2
8281 DG Genemuiden
T (038) 385 27 10

Verpleeg- en reactiveringscentrum **Myosotis**
Engelenbergplantsoen 3
8266 AB Kampen
T (038) 339 44 00

Prot. chr. verzorgingshuis **De Schans**
Purperreigerlaan 34
8064 DC Zwartsluis
T (038) 386 71 33

Woonzorgcentrum **De Vijverhof**
Vijverhof 19
8265 GJ Kampen
T (038) 331 56 66

KLACHTENREGELING

Wat u kunt doen als u niet tevreden bent

IJsselheem vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat er iets minder goed verloopt. Als dat zo is, willen wij dat graag van u horen.

Als u een opmerking wilt maken of een klacht wilt uiten, kunt u dat, in eerste instantie, het beste rechtstreeks bespreken met degene die u ervoor verantwoordelijk acht. Meestal zal dat al tot duidelijkheid of tot een oplossing leiden.

Als u na dit overleg niet tevreden bent, of als u uw probleem of klacht niet met de desbetreffende persoon of diens leidinggevende kunt of wilt bespreken, kunt u altijd terecht bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van IJsselheem heeft een bemiddelende rol en is niet wettelijk verplicht. Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming worden eventuele verdere stappen ondernomen. De klachtenfunctionaris houdt contact met de Raad van Bestuur en informeert deze zonodig.

De klachtencommissie

De klachtencommissie kan alleen schriftelijke klachten in behandeling nemen. Als u of uw familie het moeilijk vindt de klacht op papier te zetten, kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen.

De commissie geeft geen oordeel over een klacht. Zij geeft wel aan of ze de klacht gegrond of ongegrond acht. En bij gegrondheid van de klacht heeft zij de plicht een advies uit te brengen aan de Raad van Bestuur. De wet schrijft eveneens voor dat de commissie verplicht is tot het ontwikkelen en hanteren van een klachtenreglement

Het werk van zowel Klachtenfunctionaris als Klachtencommissie heet Klachtenbehandeling. Gezamenlijk zorgen zij voor een goede klachtenbehandeling van Woonzorgconcern IJsselheem.