



Heeft u een klacht? Laat het ons weten



DrieGasthuizenGroep  
Zorgzaam en gastvrij sinds 1246



### Wij zijn er voor u!

DrieGasthuizenGroep heeft graag tevreden cliënten. Waar mensen samen werken en wonen, kan het echter gebeuren dat de zorg- en dienstverlening niet volgens verwachting verloopt. Er kunnen communicatiestoringen ontstaan of gevoelens van onvrede over bijvoorbeeld aspecten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In dat geval horen we dat graag van u. Met uw klacht of suggestie kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

### Ga in gesprek

Natuurlijk is het eerste advies om uw klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokkene(n). Mocht dit geen oplossing bieden of geeft u er de voorkeur aan dit met een ander te bespreken, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon binnen DrieGasthuizenGroep of een leidinggevende. Bijvoorbeeld de eerst verantwoordelijk verzorgende (EV'er), de wijkverpleegkundige, teamleider of verantwoordelijke

manager. Ook de klachtenfunctionaris kan u adviseren over de mogelijkheden om de klacht op te lossen.

### Meld uw klacht, bij voorkeur schriftelijk

Als u een formele klacht wilt indienen, kunt u uw klacht melden bij de klachtenfunctionaris. Bij voorkeur ontvangen wij uw klacht schriftelijk, dat kan in een brief of een e-mailbericht.

### Klachtbehandeling

Zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst van uw klachtmelding wordt contact met u opgenomen. Dit gebeurt telefonisch of via e-mail als u daar de voorkeur aan geeft.

Afhankelijk van de situatie worden afspraken gemaakt voor het vervolg van de klachtbehandeling. De klachtenfunctionaris zal meer informatie willen verzamelen en vraagt eventueel advies bij deskundigen.

DrieGasthuizenGroep zal uw klacht zo spoedig mogelijk beoordelen, in ieder geval zes weken na uw melding. Deze termijn kan verlengd worden met vier weken, als dit voor een zorgvuldig onderzoek nodig is. In de beoordeling van uw klacht zal gemotiveerd worden aangegeven welke beslissingen zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

### Externe klachtencommissie

Wanneer u een klacht meldt bij de externe klachtencommissie ontvangt u uiterlijk vijf werkdagen na binnenkomst van de melding bericht of de klacht in behandeling wordt genomen. De commissie stelt een onderzoek in, verzamelt informatie en gaat eventueel te rade bij deskundigen. De commissie kan u en degene tegen wie de klacht is gericht vragen tijdens een hoorzitting een toelichting op de klacht te geven.



De commissie brengt binnen twee maanden een schriftelijke rapportage uit aan de directeur-bestuurder van DrieGasthuizenGroep. U krijgt hier per post een afschrift van. In deze rapportage staat het advies van de commissie over te nemen maatregelen. Binnen drie weken neemt de directeur-bestuurder een beslissing over de te nemen maatregelen en stuurt deze naar u en de externe commissie. Als u over de beslissing of de genomen maatregelen wilt praten, kunt u contact opnemen met één van de leden van de commissie.

### **Geschillencommissie**

Als de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing naar tevredenheid kunt u de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie geeft een bindend advies.

### **Meer informatie en belangrijke adressen**

De procedure die hiernaast is beschreven is vastgelegd in de klachtenregeling DrieGasthuizenGroep. De volledige regeling kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris of het KlantContactCentrum. Ook kunt u deze vinden op de websites van DrieGasthuizenGroep en Thuiszorg Groot Gelre.

[www.driegasthuizengroep.nl](http://www.driegasthuizengroep.nl)  
[www.thuiszorggrootgelre.nl](http://www.thuiszorggrootgelre.nl)

### **Klachtenfunctionaris DrieGasthuizenGroep**

De heer Harold Rox  
Antwoordnummer 1550, 6800 WC ARNHEM  
T (06) 53 69 59 52  
E [klachtenfunctionaris@driegasthuizengroep.nl](mailto:klachtenfunctionaris@driegasthuizengroep.nl)

### **Externe Klachtencommissie**

Antwoordnummer 2147, 6710 VA Ede  
T (06) 16 28 17 65  
E [klachtencommissieregioarnhem@gmail.com](mailto:klachtencommissieregioarnhem@gmail.com)

### **De Geschillencommissie**

#### **Verpleging, Verzorging en Geboortezorg**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag  
T (070) 310 53 10  
(maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17.00u)  
I [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Cliëntenraad**

Wanneer u ergens tegenaan loopt, kunt u ook altijd terecht bij (vertegenwoordigers van) de cliëntenraad. Zij bieden u een luisterend oor en kunnen advies geven over de beste aanpak.

---

Meer informatie:

KlantContactCentrum DrieGasthuizenGroep

T (026) 354 94 15

E [klantcontactcentrum@driegasthuizengroep.nl](mailto:klantcontactcentrum@driegasthuizengroep.nl)

W [www.driegasthuizengroep.nl](http://www.driegasthuizengroep.nl)

Plaats een waardering via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)



DrieGasthuizenGroep is een woonzorgorganisatie die passende woonruimte, maatwerk in zorg en aanvullende diensten levert aan senioren. Thuis of zo thuis mogelijk in één van onze woonzorgcentra of seniorenappartementen in Arnhem. Door gastvrijheid en betrokkenheid te combineren met een ondernemende houding, stimuleren we onze cliënten om zo onafhankelijk mogelijk van het leven te blijven genieten en hun sociale netwerk te onderhouden of verder uit te breiden.

Tot DrieGasthuizenGroep behoren: woonzorgcentra Drie Gasthuizen, Heijendaal, Huis en Haard, Klingelpoort, Paasberg en Westerkade, zeven appartementencomplexen, Thuiszorg Groot Gelre en Extra Services. Ondersteuning en behandeling door ParaGo behandel- en expertisecentrum.

DrieGasthuizenGroep: zorgzaam en gastvrij sinds 1246.



**DrieGasthuizenGroep**  
Zorgzaam en gastvrij sinds 1246