

**Insula Dei Huize Kohlmann**

*biedt ouderen op twee locaties in Arnhem een fijne woonvoorziening. Met ruimte voor ontmoeting en zingeving, activiteiten, diensten en veilige zorg. U leeft en woont zoals u dat wilt.*



## Meld uw klacht, dan lossen we het samen op.

**Insula Dei Huize Kohlmann wil graag weten of u tevreden bent over de zorg- en dienstverlening of niet.**

**Hier leest u hoe u een vraag, gevoel van onvrede of een klacht kenbaar kunt maken. En welke stappen wij dan zetten om tot een oplossing te komen.**

### **Wij leren van klachten**

Insula Dei Huize Kohlmann realiseert zich dat voortdurend verbeteren en vernieuwen nodig is om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te waarborgen. Hiervoor hebben we feedback nodig van onze cliënten en hun naasten. Bent u niet tevreden? Hebt u het gevoel dat er iets niet goed is gegaan? Laat het ons weten; van uw op- en aanmerkingen kunnen wij leren!

Wij handelen uw klacht of vraag zorgvuldig af. Eerst gaan we na wat er aan de hand is door goed te luisteren. Zo nodig ondernemen we actie en vervolgens gaan we na of dat tot de gewenste resultaten heeft geleid.

### **Wat te doen met een klacht?**

Vaak komt een klacht voort uit een misverstand. Dat op te helderen is dan de eerste stap naar een oplossing. U kunt uw klacht kenbaar maken door te praten met de betrokken medewerker of met haar of zijn leidinggevende. Meestal bereikt u dan samen al een bevredigende uitkomst.

## Klachtenfunctionaris

Komt u er met de direct betrokkene(n) niet uit, of vindt u het lastig om het gesprek aan te gaan? Dan kunt u uw klacht of gevoel van onvrede bespreken met onze klachtenfunctionaris, Esseline McKenzie. Zij zal u adviseren over hoe u uw opmerkingen of problemen bespreekbaar kunt maken. Ook kan zij een gesprek organiseren met de betreffende medewerker of afdeling. Op uw verzoek kan zij als bemiddelaar bij dit gesprek aanwezig zijn. Vanzelfsprekend respecteert zij uw privacy, de klachtenfunctionaris heeft daartoe een geheimhoudingsplicht.

## Contact opnemen met Esseline McKenzie

U kunt onze klachtenfunctionaris rechtstreeks bellen of mailen. Zij komt dan binnen een paar dagen bij u langs.

### Bellen

- tel: 06-23070039

### Mailen

- [e.mckenzie@upcmail.nl](mailto:e.mckenzie@upcmail.nl)

### Schrijven

U kunt ook zelf een brief schrijven met het verzoek tot een persoonlijk gesprek. Vermeld uw naam, adres en telefoonnummer en stuur de brief naar:

Insula Dei Huize Kohlmann  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 9011  
6800 DN Arnhem

U kunt de brief ook afgeven bij de receptie op Insula Dei of posten in de speciale brievenbus klachtenfunctionaris. Die bevindt zich zowel in Huize Kohlmann als in Insula Dei bij de receptie/ingang.

## Externe klachtencommissie

U hebt altijd het recht om een formele klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie regio Arnhem. De klachtenfunctionaris kan u hierbij helpen.

### Contactgegevens van de externe klachtencommissie:

Externe Klachtencommissie regio Arnhem  
antwoordnummer 7502  
6994 ZX De Steeg  
E-mail: [klachtencommissieregioarnhem@gmail.com](mailto:klachtencommissieregioarnhem@gmail.com)

## Geschillencommissie

U hebt altijd het recht om een formele klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

### Contactgegevens van de geschillencommissie:

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

### Postadres

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### Bezoekadres

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur 070 310 5380**

De zittinglocaties zijn over het land verspreid.

website: [www.geschillencommissiezorg.nl](http://www.geschillencommissiezorg.nl)