

Bijlage 620.1 Klachtenregeling De Schakel

Algemeen

Alle medewerkers van De Schakel doen hun best om een goede voorlichting en een goede begeleiding te geven. Toch gaat het niet altijd zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan. Het beste is om deze klachten rechtstreeks met de betrokken medewerker of met de directie te bespreken. Als dat niet kan of niet lukt, bestaat voor u (of voor anderen namens u) de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Indienen

Indien u een klacht heeft kunt u deze bij voorkeur schriftelijk indienen bij de directie, Linda Ersilia-Dijkstra.

Afhandeling

Binnen één week ontvangt u een ontvangstbevestiging. De directie van De Schakel, Linda Ersilia, onderzoekt vervolgens uw klacht. Zij streeft naar een oplossing van uw klacht die zowel voor u als ook voor de betrokken medewerker(s) acceptabel is. Tijdens dit onderzoek vraagt de directie alle betrokkenen naar de visie op de gebeurtenis. Als u zelf nadere toelichting wilt geven, kunt u dit melden. Zo nodig vraagt Linda Ersilia u om een nadere toelichting. Ook kan zij u uitnodigen voor een gesprek met de persoon die bij uw klacht betrokken is. Binnen 2 maanden na de ontvangstbevestiging ontvangt u schriftelijk de reactie met oplossing van uw klacht. Zo nodig kunnen in de brief de excuses van de betrokken medewerkers worden overgebracht. Ook staan er eventuele maatregelen in vermeld die de directie heeft genomen om herhaling te voorkomen. Afschriften van de brief gaan naar de medewerkers die bij de klacht betrokken zijn.

Privacy

Met het indienen van een klacht stemt de cliënt in met het doorgeven van de bij ons bekende gegevens aan relevante organisaties. Als u dit niet wenst dient u dit uitdrukkelijk te vermelden bij het indienen van de klacht. De directie en de betrokken personen hebben bij de afhandeling van klachten een geheimhoudingsplicht.

U kunt het ingevulde klacht in een gesloten enveloppe sturen naar:

De Schakel
T.a.v. de directie
Schoolstraat 5
7050 DB Varsseveld

Klachtenregeling

Wanneer je om welke reden dan ook, uw klacht liever niet bij de directie van de Schakel meldt dan kunt u hiervoor ook terecht bij klachtenportaal ZORG (KPZ). KPZ is een onafhankelijke instelling die uw klacht behandelt en adviseert hoe deze klacht opgelost moet worden. Hier zijn geen kosten aan verbonden

De Schakel is gekoppeld aan een extern klachtenportaal: klachtenportaal ZORG. De volgende stappen kunnen doorlopen worden:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met Linda Ersilia-Dijkstra.
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
- Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtformulier in.

Klachtenformulier

Om een klacht te melden bij de externe Klachtencommissie gebruikt u het klachtenformulier dat u tevens op verzoek per e-mail toegezonden kan worden. Het klachtenformulier kan opgestuurd worden naar onderstaand adres

Stichting Geschilleninstatie KPZ
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen



Vertrouwenspersoon

Bij de Schakel is een onafhankelijke vertrouwenspersoon verbonden. Wanneer bewoners zaken wat zij niet met begeleiding willen en kunnen delen, alsnog gedeeld kan worden.

De bewoner kan ten alle tijden contact opnemen met onze vertrouwenspersoon. De bewoners zijn ingelicht over de functie van de vertrouwenspersoon en hebben bij behoefte extra informatie ontvangen. Daarnaast komt keer per jaar de vertrouwenspersoon op locatie, waarbij behoefte gesprekken plaats kunnen vinden. De vertrouwenspersoon plant waar nodig extra afspraken in of zorgt ervoor dat de desbetreffende bewoner wordt doorgestuurd.

Eefje Habets

Onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugd & cliëntondersteuner sociaal domein

Telefoonnummer: 06 57479524

Eefjehabets@zorgbelang gelderland.nl



Zorgbelang Gelderland/Utrecht

Postbus 5310 6802 EH Arnhem

Weerdjestraat 168 6811 JH Arnhem

Telefoonnummer: 026-3842826

www.zorgbelang gelderland.nl