

Klachtenregeling De Schakel

Algemeen

Alle medewerkers van De Schakel doen hun best om goede voorlichting en een goede begeleiding te geven. Toch gaat het niet altijd zoals verwacht en gehoopt 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 of Rodney Ersilia.

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

Of per e-mail naar:

l.ersilia@fhds.nl

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. óf 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 Enkhuzen

