

Klachtenprocedure

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.

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

- * Probeer eerst de klacht bespreekbaar te maken met desbetreffende persoon.
- * Bespreek de onvrede of klacht eerst met Linda Ersilia-Dijkstra.
- * Komt u er samen niet uit? Dan kan je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl
- * Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtformulier in.

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

De Schakel
T.a.v. de Directie
Dames Jolinkweg 11
7050 DG Varsseveld

Of per e-mail naar:

Info@fhds.nl

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

Om een klacht te melden bij de externe Klachtencommissie kan je het klachtenformulier per e-mail of per post sturen. Het klachtenformulier kan opgestuurd worden naar onderstaand adres:

Stichting Geschilleninstantie KPZ
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuisen

Of per e-mail info@klachtenportaalzorg.nl