

Klachtenprocedure “van belang”

Deze procedure geeft uitvoeringsrichtlijnen voor het behandelen van klachten van cliënten en stakeholders. Onder klachten wordt verstaan: ‘het uiten van ongenoegen t.a.v. de dienstverlening en/of handelswijze van “van belang”’.

- De ontvangen klacht wordt door desbetreffende begeleider in ontvangst genomen
- Begeleider hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen
- De begeleider informeert bij klachten van externen of dringende zaken direct één van de leden dan wel overige leden van de organisatie over de klacht. Onderwerp klachten staat vast op het twee wekelijkse overleg geagendeerd
- De informatie over de klacht wordt na afhandeling door de verantwoordelijke opgenomen in het “registratieformulier klachten” t.b.v. trendrapportage en analyse in de jaarlijkse interne (directie)beoordeling
- Verantwoordelijke beoordeelt tevens of de afhandeling correct en tijdig heeft plaatsgevonden

Indien cliënten hun klacht niet willen uiten aan “van belang” of niet tevreden zijn over de klachtenafhandeling, dan kunnen zij ook contact opnemen met de externe klachtencommissie. “van belang” is hiervoor een lidmaatschap aangegaan met het klachtenportaal zorg, waar de cliënt rechtstreeks contact mee op kan nemen.

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij Klachtenportaal Zorg wordt ingediend:

-Via www.klachtenportaalzorg.nl. u vult het formulier klacht indienen in

-Contact via de e-mail info@klachtenportaalzorg.nl

-Schriftelijk, door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuisen