

Klachtenprocedure medewerkers Zorghoeve

Het kan gebeuren dat u een klacht hebt of ontevreden bent over de activiteiten of de dienstverlening van Zorghoeve de Reestlandhoeve. Om de klacht op te kunnen lossen en in de toekomst onze kwaliteit hoog te houden, horen we graag van u wanneer u niet tevreden bent. Deze procedure geeft een korte uitleg over wat te doen bij klachten.

Wat te doen bij klachten?

Stap 1:

Besprek de klacht eerst met de zorgboerin, de zorgboer of de algemeen medewerker zorg. Leg duidelijk uit waarom u ontevreden bent. We zullen naar aanleiding van uw klacht eerst proberen samen een oplossing te zoeken.

Stap 2:

Wanneer uw klacht niet wordt opgelost, kunt u een afspraak maken met één van de bovengenoemde personen. Besprek nogmaals uw klachten en maak duidelijk wat er moet veranderen en waarom dit moet veranderen.

Stap 3:

Bent u nog steeds ontevreden of kunt u samen niet tot een oplossing komen? Maak dan een afspraak met de vertrouwenspersoon.

Wijngoed de Reestlandhoeve heeft Lonneke Schuller – tot Peursum, Zuidweg 2a, Staphorst. Tel: 0522-263946 aangesteld als vertrouwenspersoon. U kunt telefonisch een afspraak met haar maken om uw probleem te bespreken.

De rol van de vertrouwenspersoon is om gezamenlijk als nog tot een oplossing te komen.

Stap 4:

Wanneer u alle bovenstaande stappen hebt doorlopen en nog steeds ontevreden bent over bepaalde zaken of de klacht nog steeds niet opgelost is dan kunt u in het geval van ernstige mistanden in de zorgverlening naar cliënten / deelnemers toe een klacht indienen bij de Inspectie van Gezondheidszorg. Voor de klachtenprocedure verwijzen wij naar de website: www.igz.nl . Hier staat de procedure beschreven hoe je een klacht kunt indienen.

Let op: deze procedure is alleen van toepassing op ernstige misstanden in de hulpverlening. Als het gaat om bijvoorbeeld een arbeidsconflict dat is dit niet de juiste weg.

Bij een ernstig arbeidsconflict zult u hulp moeten zoeken bij een eigen juridisch adviseur.