

Klachtenfolder Van Hien Zorg Noord Nederland

Een klacht....., wat nu?

De medewerkers van Van Hien Zorg Noord Nederland proberen alle cliënten zo goed mogelijk te behandelen en te bejegenen. Toch kan het voorkomen dat er iets gebeurt waarover u ontevreden, boos of teleurgesteld bent. De klachtenregeling van Van Hien Zorg Noord Nederland biedt diverse mogelijkheden om uw verhaal te doen of uw klacht aan ons kenbaar te maken.

We zorgen voor een correcte behandeling van uw klacht en treffen eventueel maatregelen waardoor herhaling van de klacht in de toekomst wordt voorkomen. In deze folder kunt u lezen welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt.

Een klacht

Het woord 'klacht' klinkt voor veel mensen nogal zwaar. Misschien bent u alleen ontevreden over iets en vindt u het woord 'klacht' veel te ver gaan. In deze folder bedoelen we met klacht alle soorten van ontevredenheid die u in de instelling ervaart. Dat kan zijn ten aanzien van de inhoud van de hulp- en dienstverlening, de informatie over de hulp- en dienstverlening, een bepaalde gang van zaken, de ruimte, de voorzieningen of de wijze waarop een medewerker u bejegt.

Een klacht indienen

Als u een klacht heeft, kunt u hiervoor de volgende stappen doorlopen:

U bespreekt uw klacht met de veroorzaker van de klacht

Soms denken medewerkers u goed te helpen terwijl u dat heel anders ervaart. Een gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht al wegnemen.

of

U legt uw klacht voor aan de direct leidinggevende van degene die uw klacht veroorzaakt heeft;

Bij de leidinggevende kunt u zowel mondeling als schriftelijk uw klacht indienen. Deze kan voor u bemiddelen en u in contact brengen met degene over wie u klaagt. Ook kan hij navraag doen en uitleg geven over de omstandigheden waardoor de klacht is ontstaan.

Binnen drie werkdagen na ontvangst van uw klacht krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. Na maximaal acht werkdagen ontvangt u schriftelijk antwoord op de klacht. Dit kan bestaan uit de oplossing, of uit een inschatting van de periode die wij nodig hebben om tot een oplossing te komen. Ook als Van Hien Zorg Noord Nederland de klacht niet in behandeling neemt, krijgt u daarvan binnen acht werkdagen bericht.

Registratie

Alle klachten en opmerkingen die Van Hien Zorg Noord ontvangt worden geregistreerd. Er wordt vastgelegd over welk onderwerp de klacht handelde en welke maatregelen genomen zijn. Op deze manier is het voor ons mogelijk om te kijken of problemen vaker voorkomen en om een structurele oplossing vragen. Het spreekt voor zich dat op deze registratie de geldende privacyregels van kracht zijn.

Samenvattend

In deze folder hebben wij de mogelijkheden en de stappen die u kunt volgen voor het indienen van een klacht op een rijtje gezet. Uw klacht wordt ten alle tijden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en u krijgt altijd een antwoord of reactie. Uiteraard streven we ernaar dat we samen met u tot een oplossing komen van uw klacht.

Uw klacht kan gestuurd worden naar:

Van Hien Zorg Noord Nederland

t.a.v. klachtenafhandeling

postbus 67

8500 AB JOURE

U kunt ook telefonisch contact opnemen op nummer 0513-411928 of een e-mail sturen naar info@vanhienzorg.nl

Cliënten hebben ook de mogelijkheid rechtstreeks met de onafhankelijk klachtencommissie van NBEC (Nederlandse Branchevereniging Erkende Cliëntondersteuners) contact op te nemen. Het telefoonnummer van het secretariaat is 036-5483146 (op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:30) of via E-mail: secretaris@nbec.nl.

Postadres

Nederlandse Branchevereniging voor Cliëntondersteuners

Postbus 96

4460 AB Goes