Klachtenprocedure

Ondanks dat wij zo zorgvuldig mogelijk proberen te werken, kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is en een klacht heeft over ons. In eerste instantie is de begeleider de aangewezen persoon om het gesprek mee aan te gaan over de klacht zodat de cliënt samen de begeleider tot een oplossing kan komen. Komen ze er samen niet uit, dan kan een klacht ingediend worden bij de directie. Als de cliënt er met de directie ook niet uitkomt, kan de cliënt zich richten tot www.erisietsmisgegaan.nl.

New Roos Zorg & Welzijn is aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl. Klachten worden zo snel mogelijk in behandeling genomen, in ieder geval binnen twee werkdagen. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld. Het streven is om een klacht binnen 6 weken af te handelen. De klachten worden geregistreerd en geanalyseerd en indien mogelijk worden er verbetermaatregelen geformuleerd. Klachten worden bewaard tot 5 jaar na het afhandelen van de klacht. De klachten worden gebruikt als input voor de jaarlijkse organisatiebeoordeling.

ONVREDE OPLOSSEN

U bent ontevreden over de communicatie, kwaliteit of behandeling die u heeft ontvangen van uw zorgverlener of zorginstelling.

Bespreek uw onvrede

Ga in gesprek met uw zorgverlener en/of zorg-instelling. Probeer samen een oplossing te vinden.

Meld uw klacht

Komt u er samen niet uit? Meld uw klacht met behulp van het klachtenformulier.

Start klachtenprocedure

Een gecertificeerde klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl begeleidt u in het traject.

ONVREDE NOG NIET OPGELOST?

De klachtenfunctionaris helpt u bij het vinden van een oplossing. Helaas lukt dit niet altijd.

Wanneer u er samen niet uit komt, kan een klacht worden voorgelegd aan een geschilleninstantie.

NEEM CONTACT MET ONS OP

Voor vragen over de klachtenprocedure kunt u terecht bij:

Erisietsmisgegaan.nl
E-mail: info@erisietsmisgegaan.nl
Tel.: 035 2031585

Het melden van onvrede is altijd gratis.