

Naam : V2.d.19 Klachtenprocedure
Datum : 17-08-2020
Evaluatie : 17-08-2023
Eigenaar : Directie



Onderwerp: Klachtenprocedure t.b.v. informatiemap
Doel: Toelichting hoe een klacht in te dienen
Toepassingsgebied: Woonzorgcentrum Heemzicht

Klachtenprocedure

Bij het plaatsen van een opmerking of een klacht is men al snel bang dat dit uitgelegd zal worden als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een opmerking of een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening.

Een opmerking of klacht geeft precies het verschil aan tussen de huidige situatie die u niet prettig vindt en de door u gewenste situatie. Wij zien dit als suggesties voor verbeteringen.

Woonzorgcentrum Heemzicht heeft een interne klachtenprocedure.

Bij een klacht (onvrede) probeert u eerst het probleem op te lossen met de medewerker/contactverzorgende of de leidinggevende van de afdeling. Afhankelijk van de aard van de klacht kunt u ook schriftelijk of mondeling de directeur benaderen of rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenscontactpersoon van Heemzicht: dhr. J. Dekker (telefoon 0186-691827).

Als deze gesprekken niet leiden tot een gewenst resultaat kunt u de externe klachtenfunctionaris dhr. P(ieter).C. van der Wel inschakelen.

Emailadres: klachtenfunctionaris@zorg-waard.nl

Heemzicht is aangesloten bij de onafhankelijke externe klachtenadviescommissie Drechtsteden en bij de geschillencommissie.

Stroomschema klachtenprocedure Heemzicht

