

Klachtenprotocol

Onderstaande tekst zullen we bij tekenen zorgovereenkomst met moeder meegeven. Zodat zij op de hoogte is van de klachtenregeling zoals die in de Wijkwieg geregeld is:

Een klacht, en dan...

De medewerkers van De Wijkwieg zetten zich allen in om de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat cliënten niet tevreden zijn over de door ons geboden zorg. Zo kan iemand bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met hem of haar omgaat. Of waren er van tevoren andere verwachtingen over de zorg en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden onze cliënten aan daar niet mee rond te blijven lopen maar hun klachten te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: interne klachtopvang en klachtbehandeling door een externe klachtencommissie.

Klachtopvang

U meldt en bespreekt altijd eerst de klacht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft en de manager. Voor uzelf kan het goed zijn hierbij het volgende in gedachten te houden:

- Reageer zo snel mogelijk;
- Wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- Probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- U kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Indien de uitkomst van dit gesprek niet naar tevredenheid heeft gelopen of tot een oplossing heeft geleid, is het mogelijk contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon. Samen met deze externe vertrouwenspersoon kan desgewenst een tweede gesprek plaatsvinden met de betreffende medewerker en de manager.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbehandeling door de klachtencommissie

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weg genomen en wilt u een klacht indienen? In dat geval kunt u uw klacht schriftelijk toesturen aan de klachtencommissie van De Wijkwieg. Het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem verzorgt de klachtencommissie. De klachtencommissie is bereikbaar via onderstaande gegevens:

Klachtencommissie De Wijkwieg

Molenstraat 30

4201 CX GORINCHEM

Tel. 0183-682829

E-mail: klachten@cbkz.nl

Geheimhouding

Zowel voor de klachtencommissie als alle anderen die zijn betrokken bij uw klacht, is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van door uzelf ingeschakelde bijstand en advies voor uw eigen rekening zijn.

Wilt u meer weten?

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen en stappen die genomen moeten worden bij onvrede en over uw klachtmogelijkheden.