

Klachtenregeling cliënten

Klachtenregeling cliënten

Bij Stichting De Waalboog staat een goede zorg- en dienstverlening hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat u in uw verwachtingen teleurgesteld wordt. De Waalboog streeft naar een goede dialoog tussen bewoner, familie, vrijwilliger en professional. Door uw ongenoegen of klacht te uiten, stelt u De Waalboog in de gelegenheid om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren. In deze folder staat beschreven welke mogelijkheden u hiervoor hebt.

Klachtenregeling cliënten

Klachten beginnen vaak met signalen van onvrede. Het is van belang vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over deze onvrede en te bespreken op welke manier dit opgelost kan worden. Het is belangrijk om eerst te praten met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Op deze manier wordt allereerst gekeken of u samen tot een oplossing kunt komen.

Als u er met de direct betrokkene of diens leidinggevende niet uitkomt of het lukt niet alleen, kunt u contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) met wie u uw ongenoegen of uw klacht kunt bespreken. De cliëntenvertrouwenspersoon zal u advies geven hoe u uw opmerkingen of problemen bespreekbaar kunt maken en kan zo nodig een gesprek organiseren met de direct betrokkene of dienst leidinggevende. Tevens kan de cliëntenvertrouwenspersoon op uw verzoek bij dit gesprek aanwezig zijn als bemiddelaar tussen u en de betrokkene. Vanzelfsprekend zal de cliëntenvertrouwenspersoon uw privacy respecteren door de geheimhoudingsplicht die daarvoor geldt.

Indien u een klacht wil bespreken met de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) dan kan de klacht telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.

Karen van Kordelaar, cliëntvertrouwenspersoon
Telefoon: 06 – 109 525 33
Email: k.vankordelaar@waalboog.nl

Schriftelijk
Stichting De Waalboog
t.a.v. K.A.C.M. van Kordelaar
Postbus 31071
6503 CB Nijmegen

Als uw signaal van onvrede niet naar tevredenheid opgelost kan worden, wordt u gewezen op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur. Dit moet altijd schriftelijk of per e-mail gebeuren. Hierbij kan de cliëntenvertrouwenspersoon ondersteuning bieden.

Een (formele) klacht kan toegestuurd worden aan:
Stichting De Waalboog
t.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 31071
6503 CB Nijmegen
E-mail: info@waalboog.nl

De Raad van Bestuur zal uw klacht in behandeling nemen, beoordelen en zo spoedig mogelijk met een oordeel komen. Wij hopen uiteraard samen tot een oplossing te komen.

Voor de volledige klachtenregeling verwijzen wij naar de website van De Waalboog.



U kunt uw opmerkingen, bezwaren, klachten en/of suggesties hieronder beschrijven:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

De heer, mevrouw: .....
Adres: .....
Postcode: .....
onplaats:.....
Telefoon: .....
Datum: .....
Locatie / afdeling / Kamer cliënt: .....
.....

Handtekening: .....

Deponeren in de brievenbus van de cliëntenvertrouwenspersoon in de hal of per post versturen.

zo thuis als maar kan | de waalboog

Postadres
Postbus 31071
6503 CB Nijmegen

T 024 - 322 82 64
info@waalboog.nl
www.waalboog.nl