

Inleiding

We doen bij Keroazie onze uiterste best, maar we maken soms fouten waardoor jij niet tevreden bent. Als dit zo is dan kun jij een klacht indienen. Hoe dit moet staat hier onder.

Wat is een klacht?

- Een klacht is: als jij ontevreden bent hoe de medewerkers je benaderen.
- Een klacht is: als jij afspraken hebt gemaakt die niet worden nagekomen.

Wie kan een klacht indienen?

- Jij als bewoner, dagbesteder of ex-bewoner, ex dagbesteder
- Je ouders / verzorgers en familie.
- Je mentor / curator.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

- Bij alle medewerkers van Keroazie
- Bij de vertrouwenspersoon
- Bij de (externe) klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg

Hoe wordt een klacht ingediend?

1. Eerst praten

Als je een klacht hebt, praat dan eerst hierover met een medewerker van Keroazie; alleen of samen met iemand anders.

2. Schriftelijke klacht via vertrouwenspersoon

Als je na het praten nog niet (helemaal) tevreden bent dan kan jij je klacht opschrijven op een klachtformulier. Dit formulier stuur jij naar de vertrouwenspersoon die daarna contact met je opneemt. Je kunt de vertrouwenspersoon ook gelijk bellen of mailen.

De vertrouwenspersoon luistert naar je. De vertrouwenspersoon kan de klacht niet overnemen van je, maar gaat samen met je na wat je het beste kan doen. De vertrouwenspersoon geeft je raad en tips en kan waar dat nodig is ook ondersteunen.

De vertrouwenspersoon geeft je ook informatie over de stappen die verder nog mogelijk zijn.

Bij iedere stap wordt gekeken of dit een oplossing is waar jij tevreden mee bent. Is dat zo, dan wordt dit op papier gezet met een handtekening van jou en van Keroazie. Hier kan Keroazie van leren.

3. Schriftelijke klacht via Klachtenportaal Zorg

Zijn de stappen 1 en 2 niet voldoende en blijf je ontevreden dan kan de klacht gestuurd worden naar Klachtenportaal Zorg. De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het schrijven van je klacht en geeft je informatie hoe dit gaat.

Nadat de klachtbrief is binnengekomen bij Klachtenportaal Zorg, gaat de klachtenfunctionaris daarna jou en Keroazie vragen om informatie en denken na over oplossingen. Klachtenportaal Zorg volgt dan de regels die wettelijk zijn vastgelegd. Informatie daarover krijg je van de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens

Vertrouwenspersoon / interne klachtenfunctionaris

Dhr. P. Volleberg

Hoendiep 95

9718 TE Groningen

Tel: 06-34 28 07 38 \ 050-571 39 99

E-mail: vertrouwenspersoon@zorgbelang-groningen.nl

Externe klachtenfunctionaris: Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuzen

Tel.: 0228-322205

Tel. Spoedvragen: 0625186207

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

N.B. klachtenreglement – cliënten (versie B) is een versimpelde versie van het officiële klachtenreglement – cliënten (versie A). Voor een meer uitgebreide omschrijving van de stappen verwijst Keroazie u naar versie A. Alle wettelijke stappen zijn in beide reglementen opgenomen.