

Klachtenregeling – Villa

Onze gasten, betrokkenen bij de villa, omwonenden en iedereen die in aanraking komt met onze werking moet de kans krijgen om ons te benaderen met feedback, vragen of een klacht. Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich gehoord voelt en dat wij transparant, zorgvuldig en respectvol omgaan met signalen die ons helpen om onze dienstverlening en samenwerking te verbeteren.

Indienen van een klacht

*Alle klachten algemeen
en vanuit de cliënten/mantelzorgers*

Deze kunnen rechtstreeks ingediend worden bij:
D. Gorter Algemeen manager io.
via d.gorter@thuiszorggrootbrabant of telefonisch
0161 - 437554
Samen wordt er gekeken naar een passend
formaat voor het vervolg:
– schriftelijke behandeling
– telefonisch gesprek
– persoonlijk gesprek op locatie

Klachten vanuit cliënten

Wanneer de klacht afkomstig is van een cliënt
of mantelzorger, kan deze ook worden
voorgelegd aan de cliëntenraad.

Voorzitter cliëntenraad: Hanneke Pieterse
Zij fungeert als onafhankelijk en onpartijdig
aanspreekpunt en biedt cliënten een
luisterend oor. Indien gewenst gaat zij in
gesprek met de villa om de klacht te
bespreken en een passende oplossing te
zoeken.

Wat gebeurt er met een klacht?

Wij nemen iedere melding en klacht zeer serieus. Alle klachten worden geregistreerd in het interne klachtenregister. Deze registratie wordt jaarlijks meegenomen in de jaarevaluatie, waarbij verbeterpunten en mogelijke verbetertrajecten worden vastgesteld. De verdere afhandeling verloopt volgens de onderstaande stappen.

- De verantwoordelijke (D. Gorter of de cliëntenraad, afhankelijk van de aard van de klacht) onderzoekt de klacht zorgvuldig.
- Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de melder of betrokken medewerkers.
- De klacht wordt in principe binnen 4 weken afgehandeld. Als dit niet haalbaar is, ontvangt de melder een bericht met uitleg en een nieuwe termijn.
- De melder ontvangt een schriftelijke of mondelinge terugkoppeling met een oplossing en motivatie

Beroepsmogelijkheid

Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling kan hij/zij binnen 4 weken een beroep doen bij: de directie van Thuiszorg Groot Brabant, of (indien van toepassing) een externe klachtencommissie of bemiddelaar.

Vertrouwelijkheid

Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens de geldende privacywetgeving (AVG). Informatie wordt uitsluitend gedeeld met direct betrokken medewerkers en instanties wanneer dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.