



Klachtenreglement

Klachtenfunctionaris Ellen te Winkel.

Heb je een klacht? De klachtenfunctionaris is er voor jou!

Telefoon: 06 1400 4160

Mail: ellen@tewinkelentewinkel.nl

Voor wie?

Clïënten, medewerkers, vrijwilligers en stagiairs van Hoeve Sprey

Wanneer?

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over het wonen of werken bij Hoeve Sprey. Als je een klacht hebt, kun je die het beste eerst bespreken met degene die volgens jou het probleem kan oplossen: je persoonlijk begeleider bijvoorbeeld. Misschien heb je een familielid of een vriend(in) die je hierbij kan helpen. Kom je er niet uit, dan kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris, Ellen te Winkel. Ook vertegenwoordigers en naasten kunnen hier een klacht indienen. Zij luistert naar jouw verhaal en praat ook met de persoon waarover de klacht gaat. Zij probeert samen met jou de klacht op te lossen.

Werkwijze

- Je kunt de klachtenfunctionaris rechtstreeks bellen of mailen.
- De klachtenfunctionaris luistert naar jouw verhaal.
- De klachtenfunctionaris praat ook met de persoon over wie de klacht gaat.
- Zij probeert samen met jou de klacht op te lossen.
- De klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar tussen jou en degene over wie de klacht gaat.

Dit gebeurt er met je klacht

Binnen drie dagen na het ontvangen van de klacht neemt de onafhankelijke klachtenfunctionaris contact met je op. Ze krijgt dan graag nog een toelichting van jou op de klacht. De onafhankelijke klachtenfunctionaris gaat je klacht uitzoeken. Ze gaat in gesprek met jou en met degene bij Hoeve Sprey over wie jouw klacht gaat. Samen denken jullie na over wat er met je klacht moet gebeuren. Getracht wordt om binnen zes weken tot een oplossing voor je klacht te komen. Lukt dit niet, dan kan deze tijd met maximaal vier weken verlengd worden. Hierover krijg je op tijd bericht.

Cliënten die ondersteuning krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en die niet tevreden zijn over de oplossing van hun klacht, kunnen deze daarna nog voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg. Kijk voor meer informatie hierover op de website van Geschillencommissie gehandicaptenzorg

Tot slot:

Heb je vragen over de uitspraak over je klacht? Mail dan met Ellen te Winkel via ellen@tewinkelentewinkel.nl