

Route klachtafhandeling

Wat te doen bij klachten/onvrede

Als een member of een naastbetrokkene van een member ontevreden is over de zorg en dienstverlening of over een algemene situatie binnen Stichting WOPiT dan kunnen de volgende acties ondernomen worden:

1. Er vindt een oplossingsgericht gesprek plaats met de betrokken personen, hiervan wordt digitaal verslag gedaan in het persoonlijk dossier van de member in Qurentis of in de algemene rapportage, al naar gelang de aard van de onvrede;
2. De situatie die voor onvrede zorgt wordt besproken in het locatieoverleg;
3. Er vindt een gesprek plaats tussen de betrokken personen en de directeur-bestuurder, hiervan wordt verslag gemaakt waarin acties en afspraken worden vastgelegd; eventueel wordt de opdrachtgever van de ondersteuning, gemeente of zorgverzekeraar geïnformeerd en/of aan tafel uitgenodigd om tot oplossingen/verbeteringen te komen

Indien dit niet voldoende resultaat geeft kan er een beroep gedaan worden op het Klachtenportaal ZORG waar een klacht ingediend kan worden.

Dit kan via de site: <http://klachtenportaalzorg.nl> De mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Schriftelijk: Klachtenportaal Zorg, Westermaat 117, 1601AD Enkhuizen

Informatie rondom de vertrouwenspersoon/klachtenprocedure wordt uitgereikt aan iedere member van WOPiT bij het aangaan van de zorgovereenkomst.

Route

