

Klachten reglement medewerker 2017

Ondanks goede bedoelingen is het altijd mogelijk dat een medewerker een klacht heeft. Er hoort altijd ruimte te zijn voor aanmerkingen, kritiek of klachten. Als er een klacht of aanmerking wordt aangedragen, wordt er serieus naar een oplossing gezocht. In een procedure staat beschreven hoe er omgesprongen wordt met klachten en op welke manier klachten worden geregistreerd.

In de praktijk wordt de omgang met klachten als volgt geregeld:

Een medewerker heeft een klacht en kan die op een rustig moment bij de zorgboer neerleggen. De zorgboer maakt de klacht bespreekbaar en gaat samen met de medewerker op zoek naar een oplossing. De zorgboer registreert de klacht en de wijze van oplossen.

Wanneer het bespreken van de klacht niet voldoende resultaat oplevert of de medewerker niet naar de zorgboer wil stappen. Kan de medewerker ook met een vertrouwenspersoon praten. De vertrouwenspersoon binnen de Hultenhoek is: Loek Tijssen.

De vertrouwenspersoon gaat dan samen met de medewerker op zoek naar een gepaste oplossing voor de klacht. Ook hier worden de klacht en de genomen handelingen geregistreerd.

Gegevens van onze vertrouwenspersoon zijn:

Naam: Loek Thijssen

Telefoonnummer: 06-50601393

Als bovenstaande stappen niet het gewenste effect hebben en de klacht blijft bestaan, kan de medewerker contact opnemen met de klachtencommissie. Als de medewerker geen contact met de zorgboer of vertrouwenspersoon over de klacht wil zoeken, kan hij direct met de klachtencommissie contact opnemen.

Gegevens van de klachtencommissie zijn:

(telefoonnummers via vertrouwenspersoon verkrijgbaar)

Naam: Roy Verbraekken

Maarten Weemen

Ernst Hattink