

Klachtenprocedure – Logeerhuis Sorch aan de Feart

1. Inleiding

Bij Logeerhuis Sorch aan de Feart vinden we het belangrijk dat cliënten en hun ouders/verzorgers zich gehoord voelen. We zetten ons in voor open communicatie, goede zorg en een veilige sfeer. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is. Deze klachtenprocedure beschrijft wat je kunt doen als je een klacht hebt.

2. Stap 1: Bespreek je klacht met ons

We moedigen aan om klachten of onvrede eerst met ons te bespreken. Vaak kunnen we samen tot een oplossing komen.

Contactpersoon:

- Naam:
- Telefoonnummer:
- E-mailadres:

Wij nemen elke melding serieus en streven ernaar binnen **5 werkdagen** een reactie te geven.

3. Stap 2: Formele klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris

Kom je er met ons niet uit? Dan kun je een formele klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris via SoloPartners.

Zo dien je een klacht in:

- Ga naar: <https://www.solopartners.nl/klachtenregeling/>
- Vul het formulier in of neem contact op met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar jouw verhaal.
 - Bemiddelt tussen jou en het logeerhuis.
 - Helpt bij het verwoorden van je klacht.
-

4. Stap 3: Geschillencommissie

Mocht bemiddeling niet tot een oplossing leiden, dan kun je je klacht voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten via SoloPartners. Deze commissie doet een bindende uitspraak.

Geschilleninstantie: Geschilleninstantie Zorggeschil

Website: <https://www.zorggeschil.nl>

5. Vertrouwelijkheid en bescherming

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
 - Je klacht heeft geen invloed op de verdere zorg of begeleiding.
 - Gegevens worden zorgvuldig en volgens de AVG verwerkt.
-

6. Evaluatie

Elke klacht biedt ons de kans om te leren en onze zorg te verbeteren. Daarom worden klachten (anoniem) besproken in het team en gebruikt voor verbetering van onze werkwijze.

Vragen?

Heb je vragen over deze procedure? Neem gerust contact op met ons. We denken graag met je mee.