

Klachtenregeling cliënten en hun naasten

Dongala Zorg geeft veel aandacht aan het goed begeleiden van onze cliënten. Het kan echter voorkomen dat onze hulp niet als prettig wordt ervaren.

Het is belangrijk dat onze cliënten en diens naasten tevreden over het verblijf en/of de begeleiding zijn. Mocht dit op een gegeven moment niet zo zijn, dan gaan wij hierover graag in overleg: zodat er (samen) een oplossing gevonden kan worden.

Bij voorkeur gebeurt dit met degene waarover de melding gaat, dan kan er hoor-wederhoor gepleegd worden, wellicht is er eenvoudig een oplossing te vinden.

Mocht dit niet lukken, zijn er uiteraard meerdere en laagdrempelige methoden om uw klacht/melding kenbaar te maken, u kunt gebruik maken van een cliëntvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie of eventueel de Geschillencommissie.

Deze zijn allen onafhankelijk. Mocht de cliëntvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie gevraagd of ingezet worden, zijn er voor de cliënt of diens naaste geen kosten verbonden.

Voor de inzet van de Geschillencommissie worden echter wel kosten in rekening gebracht.

Maar ook de naasten van onze cliënten kunnen niet tevreden zijn en in gesprek gaan met medewerkers van Dongala Zorg, onze cliëntvertrouwenspersoon of een klacht indienen. Uw klacht kan per mail, brief of formulier worden verstuurd, zo houden wij de informatie bijeen.

Ambulante cliënten en naasten van cliënten kunnen het klachtenformulier invullen en versturen of een klacht per brief indienen (Dongala Zorg,) of per mail (info@dongalazorg.nl). De procedure is dezelfde als die voor de cliënten gevolgd wordt.

Dongala Zorg heeft 1 externe vertrouwenspersoon voor cliënten en diens naasten:

Délcio is de vertrouwenspersoon voor Dongala Zorg.

Cliënten kunnen contact met de vertrouwenspersoon zoeken voor een gesprek en/of het helpen met het invullen van een klachtenformulier. Buiten de bezoektijden kan altijd contact met de cliëntvertrouwenspersoon worden pgenomen. Cliënten die ambulantly begeleid worden, kunnen een afspraak maken voor een gesprek met de vertrouwenspersoon.

Klacht indienen.

U heeft een klacht over Dongala Zorg... wat nu?

U kunt de klacht bespreken met uw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan.

De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er simpelweg sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor uw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Dongala Zorg zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van vier (4) weken.

Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken met u besproken en opgelost te hebben. U kunt alleen dit gesprek met uw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door u gekozen vriend(in)/ouder. U mag uw klacht ook sturen aan info@dongalazorg.nl of telefonisch doorgeven op 0628-745320.

ó

KlachtenportaalZorg
Telefoon: 0228-322 205
Westeinde 14A
1601 BJ Enkhuzen

ó

Ook kunt u uw klacht aan de betreffende gemeente melden. U kunt contact opnemen met de afdeling WMO van uw gemeente.

ó

je bespreekt jouw ongenoegen met onze interne klachtenfunctionaris: de heer Délcio en hij is te bereiken via 0628-745320.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, u mag te allen tijde zelf kiezen hoe u uw klacht wilt bespreken.



Aan:

Klachtenportaal Zorg

Uw persoonlijke gegevens

Naam	
Man/ vrouw	
Geboortedatum	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + Woonplaats	
Telefoon	
Email	
Contactgegevens wettelijk vertegenwoordiger:	

Over wie gaat de klacht?

Instelling	
Naam medewerk(st)er	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + plaats	
Telefoonnummer	
Naam betreffende medewerker	

3. Beschrijving van de klacht

--

4. Wat wilt u met de klacht bereiken?

--

<i>Datum:</i>	<i>Handtekening</i>
---------------	---------------------

Uw persoonlijke gegevens

Naam	
Geboortedatum	
De datum van vandaag:	

Onderstaand formulier moet met de hand worden beschreven, anders zal de klacht als `niet ingetrokken` beschouwd worden: de klacht wordt dan dus wél behandeld.

Ik trek mijn klacht in over:

Ik trek mijn klacht in, omdat:

Als u dit intrekkingformulier, met de hand ingevuld, aanlevert, kunnen wij de klacht samen intrekken. U kunt dit doen door dit formulier in te leveren op kantoor/ bij uw (persoonlijke) begeleider of per post te sturen aan:

Dongala Zorg

Ter attentie van Dongala Zorg Klacht.

Dracht 8

8442 BP Heerenveen