

Klachtenprocedure Stichting Inclusieve Hotspot (SIH).

Onze klachtenprocedure is een gratis, formele maar toch laagdrempelige werkwijze om ontevredenheid over onze zorg of gedrag te melden en op te lossen. Het bestaat uit duidelijke stappen: In eerste instantie een directe afhandeling. Indien dit niet afdoende is gevolgd door een schriftelijke melding met ontvangstbevestiging, registratie, onderzoek, oplossing en terugkoppeling. Als laatste stap, bestaat de mogelijkheid deze voor te leggen aan een geschillencommissie. Het doel is klachten serieus en constructief af te handelen, relaties te verbeteren en herhaling te voorkomen.

Stap 1: Directe afhandeling:

- Probeer een klacht altijd eerst direct met client en zorgverlener te bespreken en op te lossen.
- Registreer de klacht
- Controleer binnen een week bij de cliënt of de klacht afdoende is afgehandeld.
- Mocht dit niet het geval zijn:

Stap 2: Schriftelijke melding t.a.v. het bestuur:

- Verzoek de cliënt om een schriftelijke melding te doen aan het bestuur:

Stichting Inclusieve HotSpot Tiel.

t.a.v. het bestuur

Sint Agnietenstraat 23

4001 NB Tiel

Of via een mail naar info@hotspottiel.nl

- Omschrijf uw klacht of het conflict kort en feitelijk.
- Geef aan wat in uw ogen een correcte afhandeling/oplossing is of wat u wilt dat de organisatie doet en stel daarvoor een redelijke termijn.

- De cliënt ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van het bestuur.
- Het bestuur doet onderzoek naar de feiten en de gegrondheid van de klacht.
- Het bestuur ondersteunt de cliënt en bemiddelt om een oplossing te vinden.
- Binnen een termijn van maximaal 6 weken ontvangt de cliënt een schriftelijke reactie met daarin de geboden oplossing en/of afhandeling van de klacht.
- Bij blijvende ontevredenheid over de oplossing van de klacht kan deze indien gewenst door cliënt worden voorgelegd aan een geschillencommissie:

- Stap 3: de geschillencommissie:

- Hiervoor zijn wij aangesloten bij:

Klachtenportaal ZORG

Westeinde 14a3

1601 BJ Enkhuizen

Tel: 0228-322205

Of via een mail naar info@klachtenportaalzorg.nl

Stichting
inclusieve
HotSpot Tiel