

Klachtenprocedure de WalBurgt

Vanzelfsprekend doen wij er op onze manier alles aan om ervoor te zorgen dat de dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen, zodat kan worden gewerkt aan een oplossing. Allereerst kun je in gesprek gaan met je begeleiders en/of de directie.

Een tweede mogelijkheid is dat je schriftelijk, middels een email of telefonisch een verzoek indient voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir (Expertise centrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn).

Voor meer informatie:

www.Quasir.nl
info@zorggeschil.nl
www.zorggeschil.nl

Telefoonnummer klachtenfunctionaris: 06-48 44 55 38

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: bemiddeling@quasir.nl

Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris zal dan de klacht dan in behandeling nemen. Hij of zij zal dan in gesprek gaan en tijdens de gehele klachtenprocedure betrokken zijn totdat de klachten naar tevredenheid is afgehandeld.

Deze klachtfunctionaris is dus niet werkzaam voor of bij de WalBurgt. Het is dus een onafhankelijke persoon die de klacht zal behandelen. De ontvangst van de klacht zal schriftelijk worden bevestigd. De klachtenfunctionaris zal je vervolgens uitnodigen voor een gesprek om de klacht te bespreken. Vanzelfsprekend kun je iemand als begeleider meenemen. Ook degene over wie je klaagt wordt uitgenodigd hierbij aanwezig te zijn. Hij of zij mag ook iemand meenemen naar dit gesprek. De klachtenfunctionaris zal ook onderzoek doen bij de WalBurgt. Nadat iedereen is gehoord en alles goed is onderzocht zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, worden medegedeeld wat de uitkomst is van het onderzoek. Meestal zal dat een advies zijn aan de WalBurgt. Daarna zal de WalBurgt dat advies met jou bespreken en het uitgangspunt is dat het advies zal worden opgevolgd.