

Klachtenregeling



Soms gaat er iets mis...

Doenersdreef Zorg

Doenersdreef Zorg is een behandel- en wooncentrum voor kinderen en jongeren van 4 tot en met 23 jaar met een licht verstandelijke beperking in combinatie met gedragsproblemen. Wij willen deze jongeren de kans bieden zich te ontwikkelen tot evenwichtige volwassenen met inzicht in hun eigen kwaliteiten en het vermogen deze optimaal te benutten.



Het aanbod van Doenersdreef Zorg

Wij ontvangen onze cliënten in 'leefgemeenschappen' voor kinderen en jongeren op verschillende locaties in Het Gooi en Flevoland. Daar bieden wij ze verblijf, behandeling, persoonlijke verzorging en begeleiding. Met als uitgangspunt dat ieder mens uniek is en recht heeft op respect voor zijn eigen gedrag, stijl en manier van doen. Wat opvalt in ons aanbod, is dat we in kleinschalige opzet innoverend en flexibel werken met een heel persoonlijke benadering. Zo onderscheiden we ons van de grotere instellingen.

We doen ons best

De medewerkers van Doenersdreef Zorg proberen u en uw kind zo goed mogelijk te helpen. Toch gaan er ook bij ons wel eens dingen fout.

Bent u ontevreden of boos? Laat het ons weten!

We kunnen pas een oplossing zoeken als we weten wat het probleem is. We vinden het dan ook prettig als u ons snel op de hoogte brengt van uw klacht. Hiernaast leest u hoe dat het beste kan.

De klachtenprocedure

Stap 1: Praat over uw ontevredenheid

Bent u ontevreden? Het is allereerst belangrijk dat u praat met degene over wie u ontevreden bent. Geef hem of haar zelf de kans om samen met u het probleem op te lossen.

Stap 2: Spreek een leidinggevende

Levert het gesprek met de medewerker niks op? Zoek dan contact met de direct leidinggevende van de medewerker. Deze zal uw klacht onderzoeken en is verplicht u schriftelijk te informeren over de uitkomst.

Stap 3: Dien uw klacht in bij de klachtencommissie

Het kan gebeuren dat ook de leidinggevende niet voldoende voor u kan of wil doen. In dat geval kunt u het nog hogerop zoeken en een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie van Doenersdreef Zorg. Vindt u het moeilijk uw verhaal op papier te zetten? Vraag de vertrouwenspersoon u hierbij te helpen. De klachtencommissie is geheel onafhankelijk, want de leden hebben geen relatie met het werk of het bestuur van Doenersdreef Zorg. Zij gaan op zoek naar een oplossing waar iedereen mee kan leven.

De procedure in beeld

Wie kan klagen?

Doenersdreef Zorg staat open voor klachten en opmerkingen van alle cliënten, maar ook van hun ouders, andere familieleden, wettelijke vertegenwoordigers of voogden. U kunt uw klacht het beste zelf uitspreken.



Als dat lastig of onmogelijk is, kunt u iemand anders vragen namens u te spreken.

Ontevreden over de afhandeling van uw klacht?

De klachtencommissie van Doenersdreef Zorg doet zijn uiterste best om zorgvuldig om te gaan met elke klacht. Als u echter van mening blijft dat uw klacht niet verholpen is, dan kunt u zich wenden tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), aangifte doen bij de politie en zelfs een rechtszaak beginnen. We hopen echter dat het nooit zo ver hoeft te komen.



Contactadressen

Inspectie voor Gezondheidszorg

IGZ loket

T 088 120 5000

E loket@igz.nl

Klachtencommissie Doenersdreef Zorg BV

T.a.v. de Klachtencommissie

Postbus 1082, 1200 BB Hilversum

T 035 647 93 01 F 035 647 93 02

E info@doenersdreefzorg.nl

www.doenersdreefzorg.nl