

Nummer	3.4.1
Versie	1
Datum	01-01-2009
Status	Goedgekeurd
Eigenaar	Directie
Pagina	Pagina 1 van 1

Klachtenregeling cliënten

Labyrinth Zorg streeft naar kwalitatief goede zorg en begeleiding. We hebben hier voor goed opgeleide medewerkers in dienst met de nodige ervaring. Binnen onze organisatie hebben we verbetering van onze zorg voortdurend onder de aandacht.

Desondanks kunnen er situaties ontstaan waarover u als cliënt niet tevreden bent.

Hoe te handelen bij klachten?

1. Allereerst kunt u uw klacht kenbaar maken aan de direct betrokken medewerker. Deze zal de klacht beoordelen en zo mogelijk direct gerichte actie ondernemen.

De directie van Labyrinth Zorg wordt hier van op de hoogte gesteld en de voortgang wordt in het betreffende werkoverleg besproken.

2. Indien het kenbaar maken aan de direct betrokken medewerker niet tot een oplossing leiden dan kunt u uw klacht melden aan de directie van Labyrinth Zorg. Doe dit bij voorkeur schriftelijk of via email.

Na ontvangst ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht, indien gewenst wordt er een afspraak gemaakt om de klacht mondeling toe te lichten.

Binnen 4 weken na datum ontvangst handelt Labyrinth Zorg de klacht af. Labyrinth Zorg stelt de cliënt schriftelijk in kennis van de wijze waarop de klacht is en/of wordt afgehandeld en de eventueel genomen maatregelen.

3. Indien punt 1 en 2 niet leiden tot een bevredigende afhandeling van de klacht dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van GGzE.

U kunt dit doen door een klachtenformulier en klachtenprocedure op te vragen bij de klachtencommissie en deze te versturen naar:

Klachtencommissie GGzE
t.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 909
5600 AX Eindhoven

Tel.: 040-2970499
