

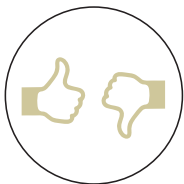
KLACHTENREGELING MEESTERWERK

Voor wie is de klachtenregeling?



- Cliënten van Meesterwerk
- Familie en vrienden
- Vertegenwoordigers van cliënten

Waarover kan een klacht gaan?



Een beslissing waar je het niet mee eens bent.



Een afspraak over de zorg die niet wordt nagekomen.



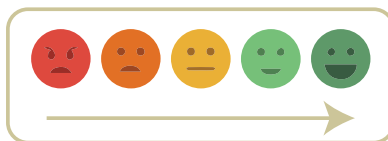
Het gedrag van een medewerker.



De gang van zaken bij Meesterwerk.

Waarom heeft Meesterwerk een klachtenregeling?

Een klacht indienen is een recht die je hebt als cliënt. Maar wij willen het ook graag weten als je ergens niet tevreden over bent. We willen dit samen met jou goed oplossen, zodat we een goede (zorg) relatie hebben en houden.

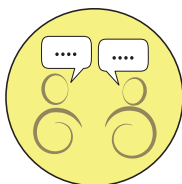


(De uitgebreide klachtenregeling staat op de website www.meesterwerkzwolle.nl/)

Hoe kan je een klacht indienen?



Brief schrijven



Gesprek voeren



E-mail sturen

Binnen Meesterwerk:

Bij een medewerker van meesterwerk die je vertrouwt of prettig vindt.

Bij de klachtenfunctionaris van Meesterwerk.

Hij kan jou ondersteunen bij de hele klachtenprocedure, kent de regels en jouw rechten.

Hij heeft geheimhoudingsplicht en kan je helpen bij:

1. Het onder woorden brengen en opschrijven van je klacht.
2. Geeft advies over hoe je het probleem aan kan pakken.
3. Geeft uitleg over de klachtenprocedure.
4. Gaat zelf of samen met jou in gesprek met degene waar de klacht over gaat.

De klachtenfunctionaris is:

Gaby van Deventer
Diezerkade 12, 8021 CW Zwolle
Telefoon: 06- 390 127 58
E-mailadres: g.vandeventer@meesterwerkzwolle.nl



Buiten Meesterwerk:

Bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van het LSR.

Zij werkt niet bij Meesterwerk, komt op voor jouw belangen en kan je bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Zij is er voor klachten en vragen die gaan over onvrijwillige zorg.

Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR)

Cliëntvertrouwenspersoon daar is:

Jeanet de Fluiter
Telefoon: 06-213 933 05
Mail: j.defluiter@hetlsr.nl



Bij de onafhankelijke klachtencommissie. Ook zij werken niet voor Meesterwerk en komen op voor jouw belang.

Je kan je klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie neerleggen als je niet tevreden bent over de oplossing.

Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)

Molenstraat 30
4201 CX Gorinchem
Telefoon: 0183-682829
Mail: info@cbkz.nl
Website: www.cbkz.nl



Hoe gaat het verder?

Nadat je een klacht hebt ingediend neemt Gaby binnen 5 werkdagen contact met je op. Meesterwerk zoekt binnen 6 weken samen met jou naar een goede oplossing.

Als 6 weken te kort is, kunnen hier nog 4 weken bij komen.

Als de klacht na deze 10 weken nog niet is opgelost kan je je klacht neerleggen bij het CBKZ. Dit kan je ook doen als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door Meesterwerk. De cliëntvertrouwenspersoon Jeanet de Fluiter kan je hierbij adviseren en ondersteunen.