

Klagen mag

Klagen mag

Bij QuaRijn werken mensen voor mensen. Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Van fouten kun je leren. Dat willen we bij QuaRijn graag. Maar dan moeten we die fouten natuurlijk wel horen. We adviseren onze cliënten dan ook om hun onvrede of klacht zo snel mogelijk bij ons aan te kaarten. Een klacht is een gratis advies. Zo zien we dat.

Wat te doen bij een klacht?

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw onvrede of klacht kenbaar te maken. U kunt zelf kiezen bij wie u als eerste aanklopt:

1. Medewerker of leidinggevende
2. Medewerkers klachtenopvang
3. Klachtenfunctionaris
4. Klachtencommissie

1. Medewerker of leidinggevende

Om uw onvrede snel op te lossen, kunt u uw probleem het beste bespreken met de medewerker die het aangaat of de leidinggevende van de afdeling of de locatie.

2. Medewerkers klachtenopvang

Wanneer u niet goed weet waar u precies terecht kunt met uw klacht of hoe u het moet aanpakken, dan kunt u contact opnemen met de medewerker klachtenopvang/de regiosecretaresse. Zij kan ondersteuning bieden bij het verhelderen van uw klacht, u de weg wijzen of een afspraak maken. Medewerkers klachtenopvang verwijzen slechts, zij doen geen uitspraak en bemiddelen niet.

3. Klachtenfunctionaris

U kunt ook altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris om uw onvrede of klacht te bespreken.

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij vinden van een oplossing waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden. U kunt

bij haar terecht voor een luisterend oor, voor informatie en advies, ondersteuning en bemiddeling bij het vinden van een oplossing en zo nodig ondersteuning bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Klachtenfunctionaris QuaRijn

Caroline Blom

Postbus 36

3960 BA Wijk bij Duurstede

T 06 205 190 59

c.blom@QuaRijn.nl



4. Klachtencommissie

Er kunnen zich situaties voordoen waar ondersteuning van buitenaf nodig is. In dat geval kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van Quasir, waar QuaRijn bij is aangesloten. Meer informatie over de klachtencommissie van Quasir kunt u vinden op: www.quasir.nl.

Wendelies van der Meulen,
bestuurssecretaris
14 juli 2016

Medewerkers klachtenopvang/regiosecretarissen

Regio Kromme Rijnstreek, Veenendaal/Rhenen:

Ewoud & Elisabeth Gasthuis
Bunninchem
De Koekoek
De Tabakshof

Liesbeth Sterrenberg
T 0343 - 45 94 72
E l.sterrenberg@QuaRijn.nl

Regio Utrechtse Heuvelrug:

Het Zonnehuis
Beatrix
De Ridderhof

Marjan van der Meulen
T 0343 - 47 47 03
E m.vandermeulen@QuaRijn.nl

Cliënten die over andere zorg- en dienstverlening een klacht hebben, bijvoorbeeld over QuaRijn thuiszorg of het QuaRijn Kennis en BehandelCentrum, kunnen zich wenden tot een van de bovenstaande medewerkers of de klachtenfunctionaris.