

Bijlage 6

Klachtenregeling

Formulier	353	Klachtenformulier
Formulier	357	Klachtenregistratie en afhandeling
Bijlage	10	Huishoudelijk reglement

KLACHTENREGELING

U mag ervan uitgaan dat elke begeleider zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg of over de manier waarop de Hof van Arcadia met u omgaat. Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor de Hof van Arcadia, voor andere deelnemers en voor de kwaliteit van de zorg.

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met een van de leidinggevenden. Als u zich daar zekerder bij voelt kunt u een bekende uit uw familie- of kennissenkring vragen om bij dat gesprek aanwezig te zijn.

De directie kan u op verzoek de gegevens van de externe vertrouwenspersoon verstrekken. Ook kunt u via de verwijzende instantie bemiddeling aanvragen.

De Hof van Arcadia heeft een externe vertrouwenspersoon/klachtencoördinator aangesteld in de persoon van Riemer Bosma. Deze voert tevens als onafhankelijk persoon de tevredenheidsonderzoeken uit.

Levert een bemiddeling niet het gewenste resultaat op of ziet u op tegen een confrontatie met de Hof van Arcadia, dan kunt u ook een beroep doen op de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector / klachtencommissie Landbouw en Zorg.