

Heeft u een klacht?

Informatie voor cliënten van Stichting Theocharis Recovery House Foundation

Wat is een klacht?

U heeft recht op goede begeleiding en een respectvolle behandeling.

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over iets dat is gebeurd.

Een klacht is alles wat u wilt melden wanneer u vindt dat iets niet goed is gegaan – bijvoorbeeld over de manier van begeleiding, afspraken, omgang of communicatie.

Bij Stichting Theocharis Recovery House vinden we het belangrijk om te luisteren naar uw ervaring en problemen snel en eerlijk op te lossen.

Wat kunt u doen?

Stap 1 – Praat eerst met uw begeleider

Vertel wat er niet goed is gegaan.

Samen wordt gekeken naar een oplossing.

In veel gevallen helpt een goed gesprek om het probleem direct op te lossen.

Stap 2 – Bespreek het met de coördinator

Bent u niet tevreden over de oplossing, of wilt u liever met iemand anders praten?

Stuur dan een e-mail naar: theocharisrecovery@outlook.com of bel 0619373585.

U kunt vragen om een gesprek met de coördinator of bestuurder.

U krijgt binnen twee weken een reactie.

Stap 3 – Hulp van een onafhankelijke klachtenfunctionaris

Als u daarna nog niet tevreden bent, kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg (KPZ).

Deze persoon staat niet in dienst van Stichting Theocharis Recovery House en helpt u gratis bij uw klacht.

Contact Klachtenportaal Zorg (KPZ):

www.klachtenportaalzorg.nl

info@klachtenportaalzorg.nl

0228 – 322 205

De klachtenfunctionaris luistert, bemiddelt en zoekt naar een oplossing samen met u en Stichting Theocharis Recovery House.

Zij zorgen dat alles netjes wordt vastgelegd.

Stap 4 – Geschilleninstantie

Komen we er samen nog steeds niet uit?

Dan kunt u uw klacht laten beoordelen door de Geschilleninstantie Zorggeshil.

Zij doen een onafhankelijke uitspraak over uw klacht.

Website: www.zorggeshil.nl

Belangrijke punten

- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor uw begeleiding.
- U mag iemand meenemen naar een gesprek, bijvoorbeeld een familielid of vertrouwenspersoon.
- Wij leren van iedere klacht en gebruiken deze om onze zorg te verbeteren.

Meer informatie

U mag deze informatie altijd opvragen in druk of per e-mail.

Ook vindt u deze procedure op onze website:

www.theocharisrecovery.com

Contact

Stichting Theocharis Recovery House

Doelenstraat 6, 3401 DV IJsselstein

0619373585

theocharisrecovery@outlook.com