

## **Klachtenregeling Stichting KOEL**

Stichting KOEL streeft er naar om hoge kwaliteit te bieden zowel in facilitair opzicht als in de zorg en aandacht voor de zorgverlener met een hulpvraag. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over het optreden van Stichting KOEL en/of haar medewerkers of zelfs dat u het vertrouwen verliest in Stichting KOEL. U kunt daarover dan een klacht indienen. Stichting KOEL zal zich inspannen om zo mogelijk uw ongenoegen weg te nemen en uw vertrouwen te herstellen.

De afhandeling van klachten dient zorgvuldig te gebeuren, waarbij zowel aan u als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Daarom kan het afhandelen van klachten enige tijd in beslag nemen. Hieronder vindt u de mogelijkheden om een klacht in te dienen op een rij. Het is aan u om een keuze te maken uit de verschillende mogelijkheden. Uiteraard kunt u telefonisch contact opnemen met het secretariaat voor informatie en advies over de klachtenafhandeling bij Stichting KOEL. Het secretariaat is tijdens kantooruren bereikbaar via 078- 6193068.

### **1. Uw klacht bespreken met de betrokken medewerker**

De snelste manier om een oplossing te vinden voor uw klacht is door zelf contact op te nemen met de betrokken medewerker en uw probleem te bespreken. Uitgangspunt moet zijn dat u zich gehoord voelt en dat de klacht bespreekbaar is. U dient zich serieus genomen te voelen en moet na dit gesprek het gevoel hebben dat uw klacht afdoende is afgehandeld.

### **2. Uw klacht kenbaar maken bij de directie**

Indien dit niet mogelijk is of niet tot een bevredigende oplossing leidt kunt u contact opnemen met dhr. Evertse, directeur. De directeur is als leidinggevende verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van uw klacht. De directeur behandelt uw klacht vertrouwelijk. Hij inventariseert samen met u de aard van de klacht en zoekt in overleg met u naar een voor u bevredigende strategie om de klacht op te lossen. De inzet hierbij is dat de directeur desnoods bemiddelt tussen u en de betrokken medewerker van Stichting KOEL. Als dat niet leidt tot een oplossing, dan resteert de volgende mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Stichting KOEL.

### **3. Uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar**

De derde mogelijkheid is om uw klacht via de directeur te laten behandelen door een klachtenbemiddelaar. Stichting KOEL heeft enkele personen benoemd als bemiddelaar. Deze bemiddelaars zijn bekend in de gezondheidszorg, juridisch onderlegd en niet in dienst van Stichting KOEL. Er wordt door de Stichting KOEL een afspraak geregeld voor een eerste gesprek tussen u en de bemiddelaar, waarin uw klacht wordt besproken. Uw klacht voorleggen aan een klachtenbemiddelaar heeft nooit tot doel om sancties op te leggen aan Stichting KOEL of een medewerker van Stichting KOEL. Het doel van de bemiddeling is, waar mogelijk, het vertrouwen tussen u en de Stichting KOEL en haar medewerker(s) te herstellen. De bemiddelaar kan wel aanbevelingen doen aan de directie of Raad van Toezicht over aanpassingen in de organisatie. De bemiddeling eindigt als de bemiddelaar en u samen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer u samen tot de conclusie komt dat de bemiddeling geen succes heeft. Het verloop en de uitkomst van de bemiddeling worden vastgelegd in een afsluitende brief die aan u en de betrokken medewerkers wordt toegezonden. In geval de afhandeling geen succes oplevert, staat het u vrij om te klagen bij een hogere instantie, zoals de Inspectie Gezondheidszorg of de Zorgverzekeraar die als subsidiegever optreedt.