Klachtenprocedure

Ondanks dat de medewerkers van Signtaal hun uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde zorg te leveren, kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent en een klacht wilt indienen. Uw klacht zien wij als een mogelijkheid om onze kwaliteit te verbeteren. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht op adequate wijze te verhelpen.

Interne klachtenprocedure
Signtaal streeft naar een positieve samenwerking met ouders en hoopt daarbij dat u met uw klacht eerst bij ons komt. U kunt hiervoor terecht bij één van de begeleiders. Hij/zij zal uw klacht aanhoren en samen met u zoeken naar een oplossing. De begeleider zal uw klacht doorspelen naar het management, zodat uw klacht kan bijdragen aan verbetering van onze organisatie.

Leidt een gesprek met de begeleider niet tot een bevredigende oplossing, vraag dan naar de teamcoach van de desbetreffende begeleider.

Indien uw klacht een medewerker betreft zal deze op zorgvuldige wijze worden geïnformeerd, tenzij u daarvoor geen toestemming geeft.

U bent niet verplicht om uw ontevredenheid eerst met een medewerker te bespreken; u heeft te allen tijde het recht om uw klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtenfunctionaris. In dat geval kan een officiële klacht worden ingediend via het klachtenformulier op de website van Signtaal: www.signtaal.nl

U ontvangt uiterlijk binnen zes weken een reactie, waarin zal worden aangegeven:
- tot welk oordeel onderzoek naar uw klacht heeft geleid;
- welke beslissingen n.a.v. uw klacht zijn genomen;
- en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd.

U kunt uw klacht te allen tijde intrekken door de klachtenfunctionaris via patricia.buijs@signtaal.nl op de hoogte te stellen, dat u geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Externe klachtenprocedure
Signtaal is aangesloten bij de erkende Geschillencommissie Zorg en maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Bij het Klachtenloket Zorg kunt u gratis terecht voor advies en bemiddeling. Het staat u vrij direct contact op te nemen met het Klachtenloket Zorg, zonder eerst gebruik te maken van de interne klachtenprocedure.

Het Klachtenloket Zorg is bereikbaar via telnr. 070 - 310 53 92 of per mail via info@klachtenloket-zorg.nl.

Is uw klacht na het doorlopen van de interne procedure en/of contact met het Klachtenloket Zorg niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg.
De Geschillencommissie Zorg is telefonisch bereikbaar via telnr. 070 - 310 53 80 of via het contactformulier op https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact.

De klachtenfunctionaris van Signtaal bewaart de klachtenformulieren maximaal twee jaar, maar is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen. Klachtenformulieren en andere documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier bewaard.

Jaarlijks stelt de klachtenfunctionaris van Signtaal een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en zal worden besproken tijdens de vergadering van de ouderraad.