



Klachten

Klachten inspireren ons het **werk beter** te doen

Kessler

Klachten

Klachten inspireren ons het **werk beter** te doen

De Kessler Stichting wil graag weten wat u vindt van onze dienstverlening en moedigt u aan verbeteringsuggesties en eventuele onvrede te bespreken. Elke vorm van onvrede nemen we serieus. Bent u ontevreden over de wijze waarop een medewerker of de Kessler Stichting zich tegenover u heeft gedragen of is uw belang geschaad? Bespreek uw onvrede dan met de betrokken medewerker(s). Misschien is er sprake van een misverstand. Een gesprek kan de onvrede wegnemen en een klacht oplossen. Zo is de kans op een oplossing het grootst. Het kan natuurlijk gebeuren dat een gesprek de onvrede niet wegneemt of dat een gesprek om allerlei redenen niet mogelijk is. In zo'n geval kunt u een klachtenformulier invullen.

Klachtenformulier

Om een klacht in te dienen, kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier. Dit formulier vindt u in uw informatiemap die u bij binnenkomst heeft ontvangen. U kunt het formulier ook op de afdeling vragen of downloaden via onze website. U kunt door middel van een antwoordvelop het klachtenformulier per post opsturen. De antwoordveloppen zijn beschikbaar op uw locatie of vindt u terug in de informatiemap. Voor de locaties Intensief Wonen, Noodopvang Delagoa, Zorg en Wonen De la Rey en Zorg en Wonen Vijloen geldt dat het klachtenformulier in de klachtenbus gestopt kan worden. De klachtenbus vindt u op uw afdeling.

Ondersteuning

Als u hulp nodig heeft bij het indienen van een (mondelinge of schriftelijke) klacht kan een lid van de Cliëntenraad u hierbij ondersteunen. De Cliëntenraad van de Kessler Stichting bestaat uit mensen die zelf zorg en/of ondersteuning (hebben) ontvangen bij een afdeling van de Kessler Stichting. Zij zetten zich in om de belangen van de cliënten te behartigen en zijn niet in dienst van de Kessler Stichting. Wilt u gebruik maken van de ondersteuning vanuit de Cliëntenraad, dan kunt u contact opnemen via clienraad@kesslerstichting.nl.

Behandeling klacht

Binnen de Kessler Stichting is een klachtenfunctionaris werkzaam. De klachtenfunctionaris heeft als taak klachten te behandelen van cliënten die voortkomen uit verblijf of begeleiding. De klachtenfunctionaris streeft ernaar om de ontevredenheid van alle betrokkenen op een bevredigende manier op te lossen. U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris via klachten@kesslerstichting.nl of via 070-8 500 500.

Indien u van mening bent dat het ons niet is gelukt uw klacht op te lossen, heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie (indien u zorg ontvangt op basis van de Wlz), de gemeente (indien u zorg ontvangt op basis van de Wmo) of de burgerlijke rechter.

Op onze website www.kesslerstichting.nl vindt u het klachtenreglement.