



Klachten

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

De la Reyweg

530
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 verbetersuggesties 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 een klachtenformulier invullen.

Klachtenformulier

Om een schriftelijke klacht in te dienen, kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier. Dit formulier vindt u in uw informatiemap die u bij de intake heeft ontvangen. U kunt het formulier ook op uw afdeling vragen, bij de receptie op De la Reyweg 530 of digitaal invullen of downloaden via onze website.

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 bij een afdeling van de Kessler Stichting zitten of hebben gezeten, 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. Het streven van de klachtenfunctionaris is het naar tevredenheid van alle betrokkenen oplossen van de onvrede. U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris via klachten@kesslerstichting.nl of 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 externe klachtencommissie (indien u zorg ontvangt op basis van de Wmo) of de burgerlijke rechter.

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