



Klachten

Onvrede maken wij bespreekbaar!

Als u suggesties, tips of opmerkingen heeft met betrekking tot onze zorg of dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Wij kunnen daarvan leren en de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening verbeteren. Uiteraard zijn ook complimenten van harte welkom! Uw complimenten, suggesties, tips, opmerkingen of klachten kunt u (anoniem) kenbaar maken via de contactgegevens vermeld op deze website. U kan ook een formulier aan het onthaal van 1 van onze residenties terugvinden om in te vullen.

Curavi hoort het immers graag als bewoners/familie/vrijwilligers – om wat voor reden dan ook – ontevreden zijn over de werkwijze, activiteiten en/of standpunten. Allereerst om de eventuele fout te kunnen herstellen, maar ook om de procedures indien nodig aan te passen en de toekomstige dienstverlening te verbeteren. Zo biedt u ons ook de mogelijkheid om samen met u naar een oplossing te zoeken en een soortgelijke klacht te voorkomen.

Wat verstaan we onder klacht?

We verstaan onder een “klacht” iedere (mondelinge of schriftelijke) uiting van onvrede van een persoon of instantie over het beleid en/of de standpunten van Curavi over een specifieke uiting, handeling of gedraging van een medewerker en/of vrijwilliger van Curavi.

Niet elke ontevredenheid hoeft direct te leiden tot een klacht. Indien u het ergens niet mee eens bent, of ergens niet tevreden over bent, is het vaak het beste om dit te bespreken met de betrokken medewerker. Veel problemen zijn in goed overleg op te lossen. Klagen mag! Veel mensen durven niet goed hun onvrede te uiten of een klacht in te dienen uit angst voor reacties van medebewoners of represailles van medewerkers. Het indienen van een klacht is echter een recht, dat bij wet is geregeld. Daarom hebben wij een klachtenregeling opgesteld op basis van deze wetgeving.

De klachtenregeling is bestemd voor ál onze cliënten, zowel voor degenen die zorg ontvangen, als voor degenen die een dienst van ons afnemen. Ook de partner, vertegenwoordiger, een familielid of nabestaande van een cliënt kan een klacht indienen. Het heeft onze voorkeur dat u uw klacht eerst bespreekt met de



betreffende medewerker. Deze kan immers rechtstreeks vragen beantwoorden en opheldering geven bij misverstanden. Ook kunt u de leidinggevende benaderen. Hij/zij is verantwoordelijk voor de gang van zaken in de residentie en hoort graag uw vragen, opmerkingen en klachten. U kunt bespreken wat er is mis gegaan en wat uw verwachtingen waren of zijn. U kunt dan samen overleggen hoe het probleem kan worden opgelost. Vaak voorkomt zo een gesprek verdere onduidelijkheden en misverstanden en kan het voor verbeteringen zorgen.

Heeft u uw ontevredenheid besproken met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende, maar zijn uw problemen niet opgelost? Of wilt u uw ontevredenheid liever met iemand anders bespreken? Dan kan u een verzoek tot klachtenbehandeling indienen bij de directie van de betreffende residentie.

De directeur (of plaatsvervangend verantwoordelijke) neemt binnen de 2 werkdagen na ontvangst hiervan contact met u op om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Alle klachten worden door ons geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. Wilt u uw ontevredenheid liever met iemand anders bespreken?

Dan kunt u contact opnemen met de STAFF manager van Curavi, Patricia De Windt 0499/512 634 of via info@curavi.be

Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost en u daarin niet berust, is sprake van een geschil. In dat geval heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.

Alvast bedankt voor uw feedback en u mag van ons een antwoord verwachten!

