



Klachtenregeling Reynaert Zorg

Deze procedure beschrijft hoe u een klacht kunt indienen bij Reynaert Zorg B.V. en hoe Reynaert Zorg met uw klacht omgaat.

Doel: op basis van ontvangen klachten of tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van Reynaert Zorg deze te identificeren en te verbeteren. De klachtenprocedure van Reynaert Zorg is open voor familieleden en naasten van cliënten. Klachten of opmerkingen worden intern afgehandeld, waar mogelijk opgelost, en meegenomen in de bedrijfsvoering. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd en regelmatig geëvalueerd om de kwaliteit en tevredenheid van onze cliënten te waarborgen.

Hoe werkt de procedure?

Als uw niet tevreden bent of een verbeterpunt ziet met betrekking tot onze dienst horen wij dat graag. U kunt dit bespreken met uw hulp of mailen naar: info@reynaertzorg.com. U kunt uw klacht ook melden op de website. Als u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen kunnen ook uw naasten een klacht indienen.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Nadat u de klacht heeft gemeld, gaan we samen met de betrokken medewerker of andere relevante medewerker in gesprek om samen naar een passende oplossing te zoeken. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangt u digitaal of schriftelijk een gemotiveerde mededeling. Hierin staat het oordeel van het klachtenonderzoek en welke beslissing en/of maatregel wordt genomen naar aanleiding van de klacht. Ook wordt vermeld binnen welke termijn maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Geschillencommissie

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u de klacht melden bij het klachtenportaal zorg: <https://klachtenportaalzorg.nl/>. Een geschil wordt alleen behandeld als de cliënt de klacht eerst volledig en duidelijk heeft ingediend bij de zorgaanbieder. Een geschil moet binnen 1 jaar na het ontstaan ervan worden ingediend. De geschillencommissie doet uitspraak volgens haar geldende reglement en beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.



Calamiteitenmelding

Indien een klacht te maken heeft met een calamiteit of seksueel misbruik, is Reynaert Zorg wettelijk verplicht de gesignaleerde situatie te melden aan de toezichthoudend ambtenaar van de gemeente of de toezichthouder van de instantie waarbij de gemeente het toezicht heeft belegd (bijvoorbeeld de GGD) van de gemeente waarin u woont. De betrokkenen ontvangen een kopie van de melding die bij de gemeente is gedaan.