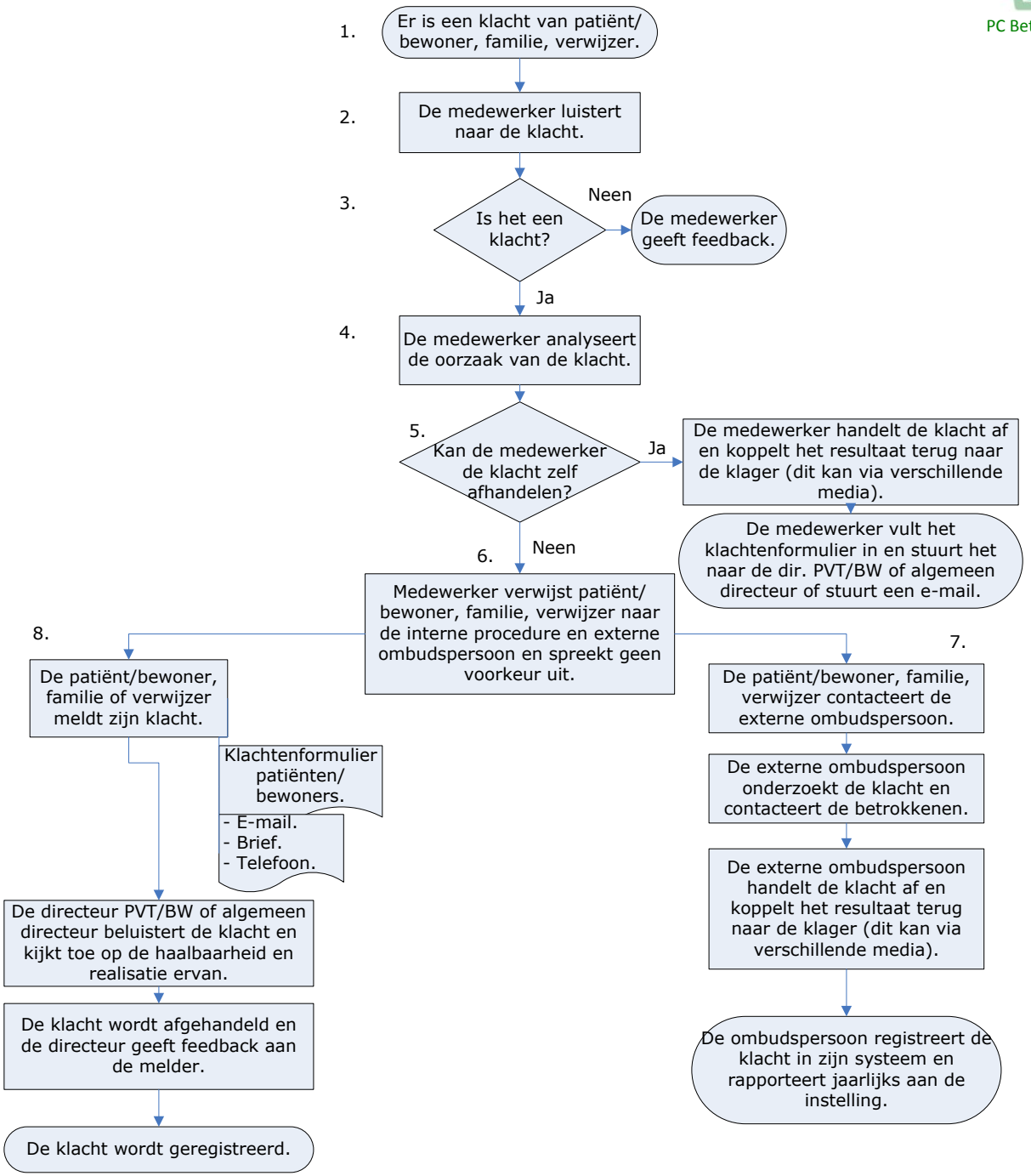
PC Bethanie



1. Een klacht komt bij een interne medewerker terecht.

2. De medewerker beluistert de klacht.

3. De medewerker beoordeelt of de klacht beantwoordt aan de definitie.

4. Is de klacht ernstig en ontvankelijk, dan analyseert de medewerker de klacht en gaat na of hij/zij zelf een oplossing kan bieden.

5. Indien mogelijk, handelt de medewerker de klacht af, koppelt het resultaat terug naar de klager (dit kan via verschillende media), vult het klachtenformulier in en stuurt het naar de directeur PVT/BW of algemeen directeur.

6. Medewerker verwijst patiënt/bewoner, familie, verwijzer naar interne procedure en externe ombudspersoon en spreekt geen voorkeur uit.

7. Wordt de klacht aan de externe ombudspersoon (O.P.) gemeld. De O.P. bemiddelt, handelt de klacht af en koppelt het resultaat terug naar de klager (dit kan via verschillende media).

8. Vult de patiënt/bewoner, familie, verwijzer het klachtenformulier patiënten/bewoners in (of meldt zijn klacht telefonisch of per e-mail).

De melding komt rechtstreeks bij de
- directeur PVT/Beschut Wonen
- algemeen directeur.

9. De directeur geeft binnen 2 weken een antwoord aan de persoon die de klacht heeft ingediend. Dit kan via verschillende media: mondeling, telefonisch, via mail, per brief, ...