

Geschillen- en klachtenprocedure

Algemeen

Stichting Welzijnswijzer (wij) omschrijft in deze procedure hoe ze omgaat met klachten en geschillen. Stichting Welzijnswijzer is lid van een geschillencommissie.

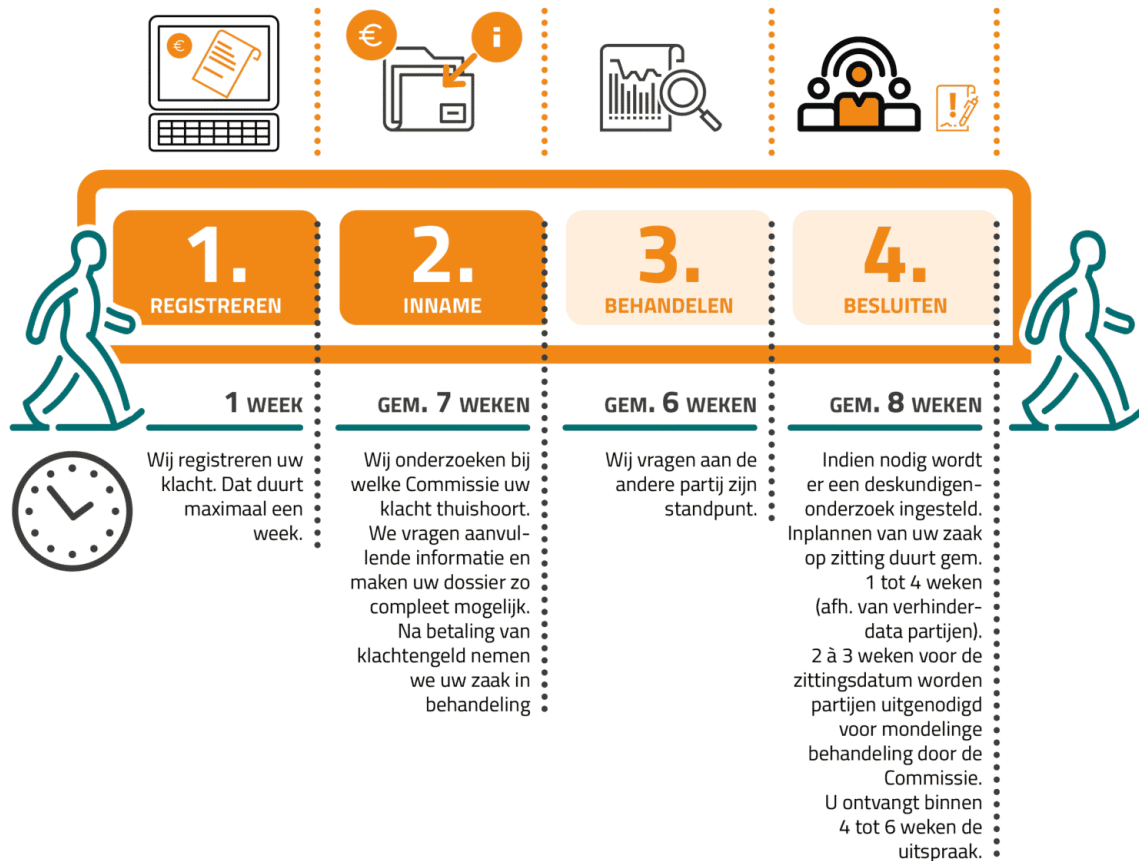
Stichting Welzijnswijzer voldoet hiermee tevens aan de verplichting vanuit de WKKGZ om aangesloten te zijn bij een erkende, externe, onafhankelijke geschilleninstantie.

Voor inhoudelijke reglementen en procedures ten aanzien van klachten en geschillen verwijzen wij naar de website van de Geschillencommissie Zorg Algemeen te weten www.degeschillencommissie.nl

Van indienen klacht, met het proces, naar de oplossing

Een korte samenvatting van de procedure in onderstaande afbeelding, van bovengenoemde website.

Welzijnszoekers, bedrijven en instellingen kunnen een klacht bij ons indienen via de contactpagina op onze website, via de e-mail of telefonisch. Wij gebruiken hiervoor geen standaard format (klachtenformulier).



Interne afhandeling

Klachten pakken we snel en pragmatisch op. We stemmen onderling af en ondernemen acties alles om het probleem zo snel en soepel mogelijk op te lossen.

Nadat we de klacht hebben afgehandeld, bespreken we reikwijdte en analyseren we de oorzaak. Afhankelijk van onze inschatting doen we dit als onderdeel van een regulier overleg of plannen we hiervoor extra tijd in. Eventuele corrigerende maatregelen nemen wij op in onze interne actiepuntenlijst.