

Klachtenregeling Zinvol

Klachten vanuit cliënten

De geestelijk verzorgers en ondersteuners van Zinvol zetten zich in om de cliënt zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat een negatieve ervaring zich voordoet of dat de begeleiding niet voldoet aan de verwachting van de cliënt. Bespreek dit vooral met uw geestelijk verzorger of ondersteuner en onderzoek samen of u het op kunt lossen.

Een klacht indienen

Komt u er niet uit of vindt u het moeilijk om het samen te bespreken dan kunt u de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris van Stichting Zinvol. U doet dit door een mail met uw klacht te sturen naar ilseharings@gmail.com

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenregeling van de beroepsvereniging van geestelijk verzorgers. U vindt de klachtenregeling en de procedure klachtenbehandeling op de website van VGVZ.nl onder beroepsstandaard.

Klachtbehandeling Zinvol

Een van de leden van het bestuur fungeert binnen ZINVOL als klachtenfunctionaris en adviseert en ondersteunt de cliënt bij een klacht en mogelijkheden voor oplossing van de klacht. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de betrokkenen en zo nodig met het bestuur van ZINVOL met het doel zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Verbetermaatregelen worden binnen 6 weken aan de klager teruggekoppeld. Indien nodig wordt de termijn verlengd met maximaal 4 weken. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Na twee tot drie maanden vindt er een evaluatie plaats om te achterhalen of de klacht naar tevredenheid is verholpen.

Klachten vanuit medewerkers

Ook medewerkers kunnen een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris als ze er samen niet uitkomen. De procedure verloopt hetzelfde als bij een klacht door een cliënt.