

Klachtenprocedure

April 2022

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Zo ook binnen SlowCare. SlowCare hoopt een cultuur te hebben geschapen waarbij er met elkaar gesproken wordt over de dingen die er goed gaan, maar ook over zaken die niet goed gaan of zijn gegaan.

SlowCare verwacht van haar medewerkers dat zij op een volwassen manier communiceren met elkaar en daarnaast dat zij representatief zijn in hun communicatie en gedrag naar de bewoners, deelnemers, hun verwanten en de buitenwereld.

Toch kan het voorkomen dat er intern conflicten ontstaan of dat er ongewenste situaties ontstaan tussen verschillende partijen gelieerd aan SlowCare.

Wanneer deze conflicten niet met elkaar opgelost kunnen worden, zijn er nog enkele manieren waarop het conflict wellicht wel opgelost kan worden. Probeer te allen tijde het intern op te lossen door een onafhankelijke partij te laten meedenken of bemiddelen. Hierbij mag men ook denken aan de interne klachtenfunctionaris, Bram Mulder. Hij is te bereiken via e-mailadres bram.mulder@slowcare-oss.nl.

Mocht dit niet passend zijn of niet het gewenste resultaat bieden, dan kan men ook extern ondersteuning zoeken.

1. Zo werkt SlowCare samen met een externe vertrouwenspersoon om in gesprek te gaan over het ongewenste gedrag waarmee je bent geconfronteerd en welke routes men zou kunnen bewandelen. Het betreft hier mevrouw Maria van Dartel. Zij is te bereiken via het e-mailadres vertrouwenspersoon@slowcare-oss.nl of via het telefoonnummer: 06-12739737
2. Wanneer men een officiële klacht in wil dienen, kan dat via Zorgbelang Brabant. www.zorgbelang-brabant.nl. De contactpersoon voor zaken gelieerd aan SlowCare is Daphne Sniijders. Zij is te bereiken via e-mailadres: dsnijders@zorgbelang-brabant.nl of telefoonnummer 06-53884280.
3. Mocht hier geen bevredigend resultaat uit naar voren komen dan kan men ook contact leggen met De Geschillencommissie. www.degeschillencommissie.nl. SlowCare is hierbij aangesloten, zoals wettelijk gevraagd wordt van zorginstellingen.