

Klachten en Meldingen bij Zorgtuin Zonnestraal

Opgesteld 12 september 2024

1. Inleiding

Bij Zorgtuin Zonnestraal vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt. Daarom hebben we afspraken gemaakt over wat je kunt doen als je een klacht hebt of als vertrouwelijke informatie niet goed is behandeld.

2. Klachtenprocedure

Waarvoor is dit bedoeld?

Iedereen die bij ons betrokken is (deelnemers, medewerkers, vrijwilligers, bestuur) kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld over de zorg, begeleiding, omgang of als er niet goed met vertrouwelijke informatie is omgegaan.

Je kunt terecht bij:

1. je begeleider
2. de zorgcoördinator: Martine Hin
telefoon 06 14 59 23 42
mail: martine.hin@zorgtuinzonnestraal.nl
3. de vertrouwenspersoon: Frederike Lether
telefoon 06 53 14 39 08
mail: frederike.letter@zorgtuinzonnestraal.nl

Hoe werkt het?

Stap 1 – Klacht indienen

Je kunt je klacht mondeling of schriftelijk melden. Alles blijft vertrouwelijk.

Stap 2 – Bevestiging

Binnen 5 werkdagen krijg je een bericht dat je klacht ontvangen is. Daarin staat ook wat de vervolgstappen zijn.

Stap 3 – Onderzoek

De vertrouwenspersoon bespreekt de klacht met het bestuur. Soms wordt een onafhankelijk onderzoek gedaan. Iedereen mag zijn verhaal doen.

Stap 4 – Besluit

Binnen 4 weken (soms verlengd tot 8) neemt het bestuur een besluit en hoor je wat er gaat gebeuren.

Stap 5 – Niet tevreden?

Ben je het niet eens met het besluit? Dan kun je naar een externe klachtencommissie.

3. Melding van schending van vertrouwelijkheid

Wat bedoelen we hiermee?

Het gaat om situaties waarbij vertrouwelijke informatie verkeerd is gebruikt. Bijvoorbeeld persoonsgegevens die gedeeld zijn zonder toestemming.

Hoe werkt het melden?

Stap 1 – Melden

Meld het bij de vertrouwenspersoon (schriftelijk, mondeling of anoniem).

Stap 2 – Bevestiging

Binnen 5 werkdagen hoor je dat de melding is ontvangen en dat er een onderzoek start.

Stap 3 – Onderzoek

Er wordt uitgezocht wat er precies is gebeurd. Soms helpt een externe deskundige mee, bijvoorbeeld bij een datalek.

Stap 4 – Maatregelen

Het bestuur beslist wat er moet gebeuren, bijvoorbeeld aanpassen van werkwijzen of maatregelen tegen betrokkenen. Binnen 6 weken hoor je de uitkomst.

4. Verantwoordelijkheid en nazorg

- Het bestuur is verantwoordelijk voor een goede afhandeling.
- Na elke klacht of melding wordt bekeken wat beter kan.
- Als je veel last hebt gehad van een klacht of melding, biedt de vertrouwenspersoon extra ondersteuning of verwijst je door.

5. Vertrouwelijkheid en privacy

- Alles wordt vertrouwelijk behandeld. Iedereen die bij de klacht of melding betrokken is, moet zich hieraan houden.
- Bij een datalek wordt dit direct gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

Ten slotte

Zorgtuin Zonnestraal wil een veilige en betrouwbare plek zijn. Deze afspraken zorgen ervoor dat klachten en meldingen serieus worden behandeld en dat vertrouwelijke informatie goed beschermd blijft.