

Klachtenprocedure

Alle medewerkers van Stavast doen hun uiterste best goede begeleiding en ondersteuning te bieden. Toch kan de mogelijkheid niet worden uitgesloten dat er eventueel klachten ontstaan. Een klacht is iets waar men niet tevreden over is. Dit kan groot, maar ook heel klein zijn. Stavast neemt iedere klacht serieus en zal trachten tot een passende oplossing te komen.

De eerste stap is altijd om een klacht rechtstreeks met de betrokken medewerker of coördinator te bespreken. Als dat niet kan of men vindt dat de klacht niet de aandacht heeft gekregen die men had verwacht of niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan men kiezen uit de volgende mogelijkheden;

1) Men kan zich wenden tot de directeur. Hij is te bereiken via het kantoor of rechtstreek via bas@stavast.nu en 0620903202.

2) Men kan de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Stavast, Janneke Rouse, of schriftelijk middels het kwaliteitsformulier. Dit formulier kan men aanvragen bij haar of via het kantoor. Janneke is telefonisch te bereiken middels 0618217152 en er kan gemaïld worden naar janneke@stavast.nu. De klacht kan men ook opsturen naar Stavast t.a.v. de klachtenfunctionaris, Loo 36 A, 5388 SB in Nistelrode.

3) Is men ook na bemiddeling van de klachtenfunctionaris van Stavast niet tevreden over de behandeling van de klacht, of wil men de klacht indienen zonder melding aan begeleiding / zorgverlener, dan kan de klacht aan een externe en onafhankelijke klachtencommissie worden voorgelegd. Stavast is aangesloten bij erisietsmisgegaan.nl telefoon 0352031585.

De klacht kan bij de klachtencommissie worden voorgelegd middels de volgende link: <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>

Reactietermijn

Er volgt binnen zes weken een reactie op de ingediende klacht.