

Bent u ontevreden over onze dienstverlening: laat het ons weten !.

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening of u hebt een klacht, dan verzoeken wij u ons dat te laten weten. Winnock hecht namelijk aan de goede kwaliteit van haar dienstverlening. Met uw signaal kunnen wij onze dienstverlening evalueren en waar nodig verbeteren. Ook kunnen we van uw signaal leren en maken we dan ook graag gebruik van de gelegenheid die u ons biedt door uw klacht kenbaar te maken. Voor Winnock is iedere uiting van ongenoegen van een klant een klacht.

Winnock heeft een eigen klachtenregeling die in deze folder kort wordt omschreven.

Het doel van de klachtenprocedure is het waar nodig verbeteren van onze dienstverlening. We willen met de procedure geen drempels opwerpen om uw signaal te uiten. Daarom ook zijn er weinig formele handelingen nodig. Als u uw contactpersoon in de vestiging of ons secretariaat mondeling (telefonisch of in persoon als u toch al in de vestiging bent) of schriftelijk laat weten waar u ontevreden over bent dan zorgt onze medewerker ervoor dat uw signaal wordt opgepakt.

In eerste instantie zal getracht worden of uw klacht direct kan worden opgelost. Als dat niet het geval is zal u bericht gegeven worden dat de klacht intern is opgepakt en dat u later bericht over de afhandeling zult ontvangen. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht zult u mondeling dan wel schriftelijk bericht krijgen over de (verdere) afhandeling ervan.

Wat hebben we van u nodig als u ontevreden bent?

Wij moeten van u horen waar u ontevreden over bent, is dat over een persoon, een dienst of product, een factuur of anderszins. U kunt dat in uw eigen woorden vertellen. Ook hebben we een aantal gegevens nodig die genoteerd worden (als die niet al bekend zijn) zoals waar u te bereiken bent.

Wat leggen we vast bij een klacht?

Als u een klacht meldt zullen wij de inhoud daarvan kort samengevat vastleggen in een klachtenformulier zodat we later alle klachten kunnen analyseren en zo nodig verbeteracties kunnen inzetten. Ook de uitkomst van uw klacht wordt vastgelegd. Dit doen we ook als uw klacht al mondeling (direct) is opgelost of beantwoord. Vanzelfsprekend zullen we uw klacht vertrouwelijk behandelen.

Hoelang duurt de afhandeling van uw klacht?

We streven ernaar uw klacht als het enigszins kan direct te behandelen. In ieder geval willen we uw klacht binnen 4 weken behandeld hebben en u kunnen berichten over de uitkomst van de klachtbehandeling. We streven ernaar u binnen 5 werkdagen nadat u een klacht gemeld hebt die niet direct opgelost kan worden een ontvangstbevestiging te zenden.

De procedure in het kort.

- U meldt waarover u niet tevreden bent c.q. een klacht hebt. Dit doet u bij de u bekende contactpersoon van de vestiging.
- De klachtontvanger bij Winnock (degene waar u uw klacht meldt) tracht de klacht direct op te lossen en legt een aantal gegevens vast (korte inhoud, waar u te bereiken bent, oplossing of uitkomst van de klacht)
- Als de klachtontvanger uw klacht niet direct kan afhandelen en oplossen zal hij u aangeven dat u nader bericht zult ontvangen.
- In het geval dat u uw klacht schriftelijk gemeld hebt, zal u bericht worden dat de klacht ontvangen is en dat u nader bericht zult krijgen over de afhandeling.
- Zo nodig wordt u uitgenodigd aanvullende informatie of toelichting over uw klacht te geven.
- Zo nodig wordt u voor een gesprek met de klachtbehandelaar uitgenodigd (als uw klacht niet direct opgelost kan worden) of als de inhoud ervan een nadere toelichting en gesprek gewenst maakt.

- Als u niet tevreden bent met de behandeling van de klacht door de klachtbehandelaar in de vestiging wordt u in de gelegenheid gesteld de klacht voor te leggen aan de directeur van Winnock. Deze zal dan een finale behandeling van de klacht doen. U zult dit dan wel binnen 4 weken na behandeling in de vestiging kenbaar moeten maken. U kunt in dit geval uitgenodigd worden om mondeling zijn klacht toe te lichten.
- Een klacht over de facturatie zal door de afdeling Finance worden behandeld.
- Bij schriftelijke klachten over de dienstverlening wordt verzocht in ieder geval uw naam en adres te melden alsook op welke vestiging en/of persoon de klacht betrekking heeft alsook het moment waarop de klacht betrekking heeft.
- Vanzelfsprekend zullen we uw klacht vertrouwelijk behandelen.

Winnock beschikt over een Klachtencommissie Cliënten. Deze commissie behandelt klachten die betrekking hebben op de aan u als cliënt verleende zorg. Het gaat daarbij om uw behandeling, met de gedragingen, het optreden en/of de bejegening van u door onze medewerkers. U kunt ervoor kiezen uw klacht aan deze commissie voor te leggen als de Winnock klachtenbehandeling voor u onvoldoende resultaat heeft opgeleverd of u kunt ervoor kiezen uw klacht over de gedragingen van de zorgverlener of diens optreden naar u rechtstreeks aan deze klachtencommissie voor te leggen. U moet dan schriftelijk uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Cliënten Winnock. Meer hierover leest u in de folder Klachtencommissie Cliënten Winnock.