



KLACHTENBELEID



01.

Elke betrokkene kan een klacht, suggestie of opmerking uiten.

02.

Er is een klachtenprocedure uitgewerkt. Deze wordt toegelicht bij opname. Op de website www.dewinde.be/klachten kan je een klacht, suggestie of compliment registreren



klachtenbehandelaar

03.

Er is een klachtenbehandelaar aangesteld. De klachtenbehandelaar verzamelt de ingediende suggesties, opmerkingen of klachten. De overheid kan daarvan inzage nemen.

04.

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan suggesties, opmerkingen of klachten rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling aan de klachtenbehandelaar meedelen.



05.

Het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven, wordt aan de indiener ervan meegedeeld.

06.

Periodiek zal er informatie over de klachtenbehandeling aan de bewoners, hun vertegenwoordigers, mantelzorgers en medewerker worden verstrekt.

