

Suggesties en klachten

Misschien heb je ideeën, suggesties om de dienstverlening in de assistentiewoning te verbeteren of loopt het in de assistentiewoning niet zoals je wenst en ben je ontevreden? Heb je een probleem met de dienstverlening? Meld het ons. Elke klacht zien wij als een kans om onze zorg- en dienstverlening zowel algemeen te verbeteren als individueel beter af te stemmen op de bewoner. Het geeft ons een zicht op ervaringen en verwachtingen.

Het uiten van suggesties kan op een informele manier gebeuren door de woonassistent erop aan te spreken of te melden tijdens een gebruikersraad

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van duidelijke ontevredenheid over de dienstverlening. Dat kan gaan over de manier waarop je behandeld bent, de manier waarop een dienstverlening is uitgevoerd (of niet uitgevoerd)...

Hoe dien je een klacht in?

1. Klachten kunnen mondeling en schriftelijk (via mail of per brief) geuit worden. Je kan je klacht bezorgen aan de woonassistent van Katarinahof, bij de beheersinstantie van Katarinahof of bij de woonzorglijn.
De Woonzorglijn is een meldpunt van de Vlaamse overheid waar je terecht kan met al jouw vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen.

Contactgegevens:

Woonassistent. 0499/99 38 94. Telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren.

Beheersinstantie: GG vzw vertegenwoordigd door Immo-Verbeeck. 014/49 08 08.

Woonzorglijn op 02 553 75 00 (ma-vrij 9 tot 12uur), per mail op woonzorglijn@vlaanderen.be of op www.woonzorglijn.be

2. Na ontvangst wordt de klacht onderzocht en bezorgd aan de bevoegde medewerker die de klacht behandelt. Je krijgt binnen de 3 werkdagen een ontvangstmelding. Ten laatste 3 weken na ontvangst van de klacht ontvang je een antwoord van de woonassistent of de beheersinstantie of volgens de termijnen die de woonzorglijn hanteert. Indien binnen deze termijn geen oplossing gevonden wordt, wordt een stand van zaken bezorgd.