

Klachtenprocedure



Ondanks dat wij zo zorgvuldig mogelijk proberen te werken, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht heeft over ons.

Wat is een klacht?

Een klacht ontstaat als er over de verleende zorg of ondersteuning onvrede bestaat die niet naar tevredenheid van beiden partijen opgelost is.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U bent bijvoorbeeld ontevreden over de zorgverlening of iemand die onder zijn/haar verantwoordelijkheid valt. U heeft de zorgverlening (dat kan ook de gedragingen naar u toe betreffen) als onjuist, onvoldoende of onterecht ervaren.

Wie kan een klacht indienen?

De client die een klacht heeft over de zorgverlening kan zelf een klacht indienen. Maar dat mag ook een naaste van de client zijn of vertegenwoordiger.

Stappenplan

- 1.** In eerste instantie is de begeleider de aangewezen persoon om het gesprek mee aan te gaan over de klacht zodat de cliënt samen de begeleider tot een oplossing kan komen.
- 2.** Komen ze er samen niet uit, dan kan een klacht ingediend worden bij de directie.
- 3.** Als de cliënt er met de directie ook niet uitkomt, kan de cliënt zich richten tot de klachtenfunctionaris. Signin is aangesloten bij KlachtenportaalZorg. Meer informatie vindt u op www.klachtenportaalzorg.nl
- 4.** Mocht u er met de klachtenfunctionaris niet uitkomen, dan kunt u een klacht als geschil voorleggen aan de geschillen commissie.

Klachten worden zo snel mogelijk in behandeling genomen, in ieder geval binnen twee werkdagen. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Het streven is om een klacht binnen 6 weken af te handelen.

De klachten worden geregistreerd en geanalyseerd en indien mogelijk worden er verbetermaatregelen geformuleerd. Klachten worden bewaard tot 5 jaar na het afhandelen van de klacht.