

Behandeling onvrede/klacht route naar tevredenheid

Goed leven – Mooi werk – Met elkaar

- De cliëntvertrouwenspersoon kan je bij alle stappen helpen en bijstaan
- Alle hulp die je krijgt is gratis. Je betaalt alleen voor de geschillencommissie
- Alle gesprekken en documenten zijn vertrouwelijk



Onvrede

Klacht

Start

Als je dat wilt, kan de cliëntvertrouwenspersoon je tijdens de hele route begeleiden.



Gesprek

met persoonlijk begeleider of leidinggevende



Bemiddeling

door klachtenfunctionaris



Formele klacht

bij directeur zorg



Klachtencommissie

aan klachtencommissie



Geschillencommissie

aan geschillencommissie



Ontevreden

Cliënt, ouder/verwant, nabestaande of derde

- waarover ben je ontevreden?
- samen problemen oplossen.
- als het probleem niet opgelost wordt, kun je bij de klachtenfunctionaris terecht.



- de klachtenfunctionaris kiest niet voor jou of voor Vanboeijen maar probeert een oplossing te vinden als jullie het niet eens zijn met elkaar.
- de klachtenfunctionaris vertelt welke hulp je nog meer kunt krijgen en wat je kunt doen als je een klacht wilt indienen.



- schrijf een brief of email aan de directeur zorg (evt. met hulp van de cliëntvertrouwenspersoon).
- de klachtenfunctionaris kan je helpen om met een brief of email een klacht in te dienen bij de directeur zorg.
- de directeur zorg luistert altijd naar jou én naar de perso(o)n(en) met wie je het niet eens bent. Iedereen mag zijn/haar verhaal doen.
- als het niet lukt om de problemen op te lossen wordt je klacht doorgestuurd naar de Raad van Bestuur die ook naar beide partijen zal luisteren.



- je kunt met een brief, telefonisch of dmv een contactformulier een klacht indienen bij de interprovinciale klachtencommissie, die ook naar beide partijen zal luisteren.
- de IPKC doet een (IPKC)onderzoek en geeft een advies aan de Raad van Bestuur om tot een oplossing te komen.
- als Vanboeijen dat advies niet over wil nemen of je bent zelf nog niet tevreden dan kun je de klacht neerleggen bij de geschillencommissie.



- je moet alle stappen in dit overzicht gedaan hebben voordat je naar de geschillencommissie kunt.
- de geschillencommissie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan MOETEN houden.



Cliënt, ouder/verwant, nabestaande of derde



is tevreden