

Bemiddeling en behandeling van onvrede en/of 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

Bemiddeling bij onvrede/klacht

Afhandeling bij onvrede/klacht

Start



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



Gesprek

met (persoonlijk) begeleider en/of zorgmanager



Bemiddeling

door klachtenfunctionaris



Afhandeling onvrede/klacht

door raad van bestuur.



Geschillencommissie

aan geschillencommissie



Onvrede en/of klacht

Cliënt, ouder/verwant, nabestaande, wettelijk vertegenwoordiger of derde

- Waarover ben je niet tevreden?
- Praat: samen problemen oplossen.
- Als het probleem niet opgelost wordt, kun je bij de klachtenfunctionaris terecht.

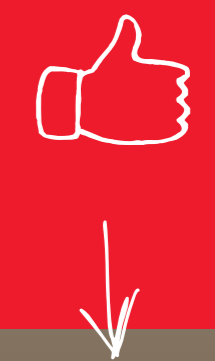


- De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van je klacht contact met je op om een afspraak in te plannen.
- De klachtenfunctionaris kiest niet voor jou of voor Vanboeijen maar probeert een oplossing te vinden als jullie het samen niet eens zijn.
- De klachtenfunctionaris vertelt welke hulp je nog meer kunt krijgen en wat je kunt doen als je een klacht wilt indienen.



- De klachtenfunctionaris kan je helpen om met een brief of email een klacht in te dienen bij de zorgmanager of de sectormanager.
- De zorgmanager of de sectormanager 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 de problemen op te lossen wordt, met jouw toestemming, je klacht doorgestuurd naar de raad van bestuur.
- De raad van bestuur kijkt of hij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Zo ja, dan zal de raad van bestuur naar beide partijen luisteren. Zo nee, dan krijg je hierover schriftelijk bericht. De raad van bestuur rondt de klacht binnen zes weken af.
- Als je het niet eens bent met de raad van bestuur dan kun je de klacht neerleggen bij De Geschillencommissie.



Cliënt, ouder/verwant, nabestaande, wettelijk vertegenwoordiger of derde



is tevreden