



Klachtenregeling

Een klacht? Vertel het ons

Een klacht? Vertel het ons

Onze deskundige dienstverlening wordt verzorgd door betrokken en enthousiaste medewerkers.

Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Wij hopen dat u op dat moment uw ongenoegen of wensen met ons deelt.

U bepaalt zelf op welke manier u uw klacht wilt uiten. In deze folder leest u welke mogelijkheden er zijn.

Bent u ergens niet tevreden over? Laat het ons weten!



In gesprek gaan met de medewerker

Aarzel niet om uw probleem te melden. Voor ons betekent een klacht een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Wij raden u aan om uw klacht eerst te bespreken met de medewerker(s) of leidinggevende die direct betrokken is. Soms weet iemand niet dat u ergens ontevreden over bent. Door dit te bespreken kan de situatie vaak snel verbeteren.

In veel gevallen is een direct gesprek voldoende om het probleem op te lossen. U mag van onze medewerkers verwachten dat zij serieus ingaan op uw vraag, opmerking of klacht.

Komt u er samen niet uit, dan komen we graag via een andere weg met u tot een oplossing. In het stappenplan treft u de informatie aan.

De klachtenfunctionaris

Vindt u dat u onvoldoende gehoor heeft gekregen bij de medewerker of leidinggevende?

Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- een luisterend oor
- informatie en advies
- bemiddeling
- ondersteuning bij het opstellen van een brief voor de klachtencommissie (indien gewenst)

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie gelijk heeft, maar helpt bij het vinden van een oplossing waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden.

Uitgangspunt is wat u wilt bereiken met uw klacht.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming.

Formele klachten

Palet Welzijn streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk op te lossen in een goed gesprek.

Dat noemen we een informele klacht. Lukt dat niet, of wilt u een oordeel of uitspraak over uw klacht, dan kunt u een formele klacht indienen.

Een formele klacht dient altijd schriftelijk te worden ingediend. Ook hierbij kunt u ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris.

Formele klachten worden behandeld door de directeur van Palet Welzijn. De directeur onderzoekt de aard van de klacht en kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de termijnen zoals vastgelegd in het klachtenreglement.

Landelijke Geschillencommissie

Bent u Wlz-deelnemer en het niet eens met de uitspraak van de directeur? Dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw klacht wordt dan een geschil.

De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven.

Klachten over de Wet zorg en dwang

Klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang) worden via een aparte regeling behandeld.

U kunt hiervoor terecht bij een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) van Zorgstem.

Lukt bemiddeling door de CVP niet? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze onafhankelijke commissie behandelt de klacht, doet onderzoek en doet een bindende uitspraak. De CVP kan u hierbij begeleiden.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de bemiddeling of ondersteuning door de klachtenfunctionaris of de cliëntenvertrouwenspersoon.

Als u uw klacht wil voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie, kunnen hier kosten aan verbonden zijn.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris

E-mail: klacht@paletwelzijn.nl

Telefoon: 06 25 06 79 56

Adres: Fundis Holding B.V.

t.a.v. de klachtenfunctionaris

Postbus 571, 2800 AN

CVP Zorgstem

www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl

Telefoon: 088 678 1000

Geschillencommissie

www.degeschillencommissiezorg.nl

KCOZ

www.kcoz.nl

“Wij zoeken graag samen met u naar een oplossing.”



Stappenplan klachtenregeling

