

Niet tevreden? Een klacht?

Blijf er niet mee rondlopen!



voor cliënten, opvoeders, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers

triade vitree

Soms gaan dingen anders dan je verwacht of is afgesproken



Wij doen onze uiterste best om ons werk goed te doen. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze ondersteuning of hulp.

Bijvoorbeeld omdat je:

- het niet eens bent met een beslissing;
- het gevoel hebt dat je niet juist behandeld bent;
- vindt dat zaken niet gaan zoals afgesproken.

Niet tevreden, vertel het ons

Als je ontevreden bent vertel dit ons dan zo snel mogelijk. Het liefst aan de persoon waarover de klacht gaat. Kijk of je samen tot een oplossing kunt komen. Kom je er samen niet uit? Maak dan een afspraak met de manager.

Vind je dat lastig? Zoek dan iemand die je vertrouwt en die met je mee kan denken. Weet dat je altijd hulp kunt krijgen van een klachtenfunctionaris en een (cliënt)vertrouwenspersoon.

Vertrouwenspersoon

De (cliënt)vertrouwenspersoon kan met je meedenken en advies geven.

Hij of zij luistert naar je verhaal, kan vertellen wat je rechten zijn en zoekt met je naar een oplossing. Als je dat wilt, helpt deze persoon bij het schrijven en indienen van een formele klacht.

De (cliënt)vertrouwenspersoon is onafhankelijk en is in dienst van een andere organisatie. De hulp is gratis.

Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kun je een klacht indienen. Hij of zij registreert je klacht, bemiddelt in het gesprek en is onpartijdig. Ook houdt de klachtenfunctionaris de voortgang en de afhandeling van de klacht in de gaten.

Praten is de snelste manier om het probleem op te lossen. Hoe langer je wacht, hoe moeilijker het wordt om precies te achterhalen wat er is gebeurd.

Maak vooral gebruik van de (cliënt)vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Zij kunnen meedenken, de klacht helpen opschrijven of bijvoorbeeld mee gaan naar een gesprek.

Soms is de uitkomst het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en in dienst van de organisatie CBKZ - Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg.

Als praten niet helpt

Heb je gesproken met de persoon over wie je een klacht hebt, en vind je dat het gesprek niet heeft geholpen? Dan kun je jouw klacht laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie.



Onafhankelijke Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit mensen die niet werken bij Triade Vitree, zij zijn onpartijdig. Je klacht wordt volgens een formele procedure aan de klachtencommissie voorgelegd en beoordeeld. Een klacht indienen bij deze commissie kan per e-mail of per brief.

Geschillencommissie

Cliënten die zorg krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) kunnen met hun klacht naar een geschillencommissie. Hier kun je een geschil voorleggen als je er met Triade Vitree niet uitkomt.



Wet zorg en dwang

Voor cliënten die te maken hebben met onvrijwillige zorg vanuit de Wet zorg en dwang is er een aparte klachtenregeling. Vraag ons er naar! Of kijk op onze website triadevitree.nl

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die woont en/of begeleiding krijgt van Triade Vitree kan een klacht indienen. Dat zijn o.a. cliënten, (pleeg) ouders, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers van een cliënt.

Wij vinden het belangrijk dat je onvrede wordt weggenomen, liefst zo snel mogelijk.

Niet tevreden! Wat kan ik doen?

Praat met je begeleider

Dan kunnen we het probleem misschien direct oplossen.



Naar de klachtenfunctionaris

Zij kunnen je helpen met je klacht.



Naar de klachtencommissie

Als praten niet heeft geholpen.



Adressen

VERTROUWENSPERSONEN

Voor kinderen, jongeren
en gezinnen:

088 555 10 00

info@akj.nl

www.akj.nl

Voor mensen met een
verstandelijke beperking of
een psychische stoornis:

088 678 10 00

info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

www.zorgstem.nl

KLACHTENCOMMISSIE

Postbus 144

8200 AC Lelystad

klachten@cbkz.nl

Overleg vooral
eens met de (cliënt)-
vertrouwenspersoon of
de klachtenfunctionaris.
Zij kunnen meedenken,
zij zijn er voor jou.

KLACHTENFUNCTIONARIS

klachten@cbkz.nl

DE GESCHILLENCOMMISSIE ZORG

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070 310 53 80

www.degeschillencommissiezorg.nl