

Niet tevreden? Een klacht?

Blijf er niet mee rondlopen!



voor cliënten, opvoeders, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers

triade **vitree**

Soms gaan dingen niet zoals afgesproken, of had je andere verwachtingen hiervan. Wij doen onze uiterste best om ons werk goed te doen. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de ondersteuning of hulp die je van ons krijgt. 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, laat het ons weten!

Vertel het zo snel mogelijk als je ergens niet tevreden over bent. Het liefst aan de persoon waarover de klacht gaat. Samen kunnen jullie misschien al tot een oplossing komen. Lukt dit niet, of vind je dit lastig? Maak dan een afspraak met je begeleider of de locatiemanager.



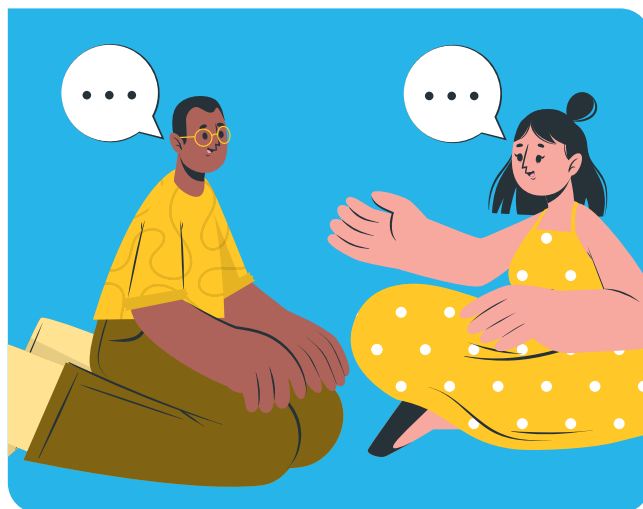
Vertrouwenspersoon

De (cliënt)vertrouwenspersoon luistert naar je verhaal, kan met je meedenken en advies geven over je klacht en een mogelijke oplossing. Als je dat wilt, krijg je hulp bij het schrijven en indienen van een formele klacht. Voor deze hulp hoef je niet te betalen.

De (cliënt)vertrouwenspersoon is niet in dienst van Triade Vitree, maar werkt onafhankelijk in het beoordelen en behandelen van jouw klacht.

Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kun je een klacht indienen. Je klacht wordt geregistreerd en de klachtenfunctionaris bemiddelt in het gesprek. Ook houdt de klachtenfunctionaris de voortgang en de afhandeling van de klacht in de gaten. Net als de vertrouwenspersoon is de klachtenfunctionaris niet in dienst van Triade Vitree. Deze werkt vanuit het CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Ook voor hulp van de klachtenfunctionaris hoef je niet te betalen.



Kom je er niet uit?

Heb je gesproken met de persoon over wie je een klacht hebt, maar heeft het gesprek jou niet 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 door hen beoordeeld.



Een klacht indienen bij deze commissie kan per e-mail of per brief. Jouw vertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.

Geschillencommissie

Als je zorg krijgt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) kun je met jouw klacht terecht bij een geschillencommissie. Hier kun je een geschil voorleggen als je er met Triade Vitree zelf niet uitkomt.

Wie kan een klacht indienen?

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

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

Niet tevreden! Wat kan ik doen?

Praat met je begeleider of vertrouwenspersoon

Misschien kunnen we het probleem direct samen oplossen.

CBKZ Voor mensen met een verstandelijke beperking of een psychische stoornis, en hun vertegenwoordigers/verwanten

☎ 018 368 28 29

@ vertrouwenspersoon@cbkz.nl

🌐 www.cbkz.nl



Naar de klachtenfunctionaris

Voor verdere hulp bij jouw klacht.

KLACHTENFUNCTIONARIS (Vermeld in je bericht 'tav klachtenfunctionaris')

@ klachten@cbkz.nl



Naar de klachtencommissie

Als je klacht niet is opgelost.

KLACHTENCOMMISSIE (Vermeld in je bericht 'tav klachtencommissie')

@ klachtencommissie@cbkz.nl

Ook bereikbaar per brief: Postbus 144, 8200 AC Lelystad



Naar de Geschillencommissie Zorg

Voor iedereen die zorg krijgt vanuit de Wlz, als je er met Triade Vitree niet uitkomt.

GESCHILLENCOMMISSIE ZORG

🌐 www.degeschillencommissiezorg.nl

Ook bereikbaar per brief: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag



Weet je niet precies
bij wie je moet zijn?
Bel dan eerst CBKZ.
Zij kunnen je doorverwijzen
naar de juiste persoon.

JEUGDSTEM

Voor kinderen, jongeren en gezinnen

☎ 088 555 10 00

@ flevoland@jeugdstem.nl

🌐 www.jeugdstem.nl

ZORGSTEM

Voor klachten over onvrijwillige zorg bij mensen met een verstandelijke beperking

☎ 088 678 10 00

@ info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

🌐 www.zorgstem.nl

