

Klachtenregeling Confidence Twende

Wij nemen iedere klacht serieus — samen werken we aan kwaliteit.

Bij Confidence Twende vinden wij het belangrijk dat jij je gehoord, gezien en veilig voelt. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij horen dit graag van je. Door klachten serieus te nemen, blijven wij onze begeleiding en organisatie verbeteren.

Wij behandelen iedere klacht zorgvuldig en vertrouwelijk.

1. Bespreek je klacht

Wij adviseren om je klacht stap voor stap te bespreken:

Stap 1 – Bespreek het met je begeleider of behandelaar

Veel situaties ontstaan door misverstanden en kunnen vaak snel worden opgelost. Geef aan wat er speelt en wat je anders zou willen zien. Samen wordt gezocht naar een passende oplossing.

Stap 2 – Kom je er samen niet uit?

Dan word je doorverwezen naar de teamleider.

Er wordt een signaleringsverslag gemaakt van het gesprek. Dit verslag wordt gedeeld met jou en met de teamleider.

Stap 3 – Nog steeds geen oplossing?

Dan kun je terecht bij de bestuurder van Confidence Twende.

Samen bekijken jullie:


- het signaleringsverslag
- de bevindingen van de teamleider
- jouw eigen ervaring

Doel is om tot een eerlijke en passende oplossing te komen.

2. Ondersteuning bij je klacht

Vind je het lastig om je klacht intern te bespreken? Dan kun je contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan luisteren, meedenken en eventueel bemiddelen. Dit is:

 Marit van Ewijk

 06 11537601

 m.vanewijk@hetlsr.nl

3. Geschil (als je ontevreden blijft)

Ben je niet tevreden met de uitkomst van de klachtbehandeling door de directie? Dan wordt je klacht een geschil.

Je kunt je dan wenden tot:

De Geschillencommissie Zorg

 www.degeschillencommissiezorg.nl

De commissie behandelt jouw klacht en geeft een bindend advies.

Mocht dit geen oplossing bieden, dan kun je als laatste stap naar de rechter gaan.

4. Klachtenformulier

Wil je je klacht schriftelijk indienen? Gebruik dan onderstaand formulier en stuur dit naar: info@confidence-twende.nl

INVULFORMULIER KLACHT

Persoonsgegevens

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Datum van indiening

Datum:

Omschrijving van de klacht/ signalering

(Geef zo duidelijk mogelijk aan wat er is gebeurd)

.....
.....
.....
.....

Gewenste afhandeling / corrigerende actie

(Wat verwacht je van ons?)

.....
.....
.....

Voorkeur voor terugkoppeling

Telefonisch

E-mail

Anders, namelijk: