

IK HEB EEN KLACHT, WAT NU?

De medewerkers van Motivated by Sven zetten zich allen in om de beste begeleiding te bieden. Toch is het mogelijk dat cliënten niet tevreden zijn over de door ons geboden begeleiding. Zo kan iemand bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met hem of haar omgaat. Of waren er van tevoren andere verwachtingen over de begeleiding en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden onze cliënten aan daar niet mee rond te blijven lopen maar hun klachten te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

Klachtopvang

U meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor uzelf kan het goed zijn hierbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- u kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weg genomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval kunt u uw klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen in uw klacht.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via onderstaande gegevens:

CBKZ t.a.v. Klachtenfunctionaris Motivated by Sven
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
Tel. 0183-682829
E-mail: klachten@cbkz.nl

Klachtbehandeling door de klachtencommissie

Voor zorg ontvangen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning is het tevens mogelijk om uw klacht, in overleg met de klachtenfunctionaris, in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is formeler van aard dan de klachtenfunctionaris en zal haar advies over de gegrondheid van een klacht geven. Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem verzorgt de klachtencommissie. De klachtencommissie is bereikbaar via onderstaande gegevens:

CBKZ t.a.v. Klachtencommissie Motivated by Sven
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
Tel. 0183-682829
E-mail: klachten@cbkz.nl

Geheimhouding

Zowel voor de klachtencommissie als alle anderen die zijn betrokken bij uw klacht, is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van door uzelf ingeschakelde bijstand en advies voor uw eigen rekening zijn.

Wilt u meer weten?

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement. Dit reglement kunt u kosteloos bij ons opvragen.