

Procedure 6.4 Klachtenprocedure

Klachtenprocedure Veldzicht Dagopvang

Ieder persoon die met Veldzicht Dagopvang te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Veldzicht Dagopvang.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat uw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer uw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als u een klacht heeft over de Veldzicht Dagopvang, blijf dan niet zitten met uw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat u weet hoe u een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Heeft u een klacht

Als u een klacht heeft zijn er twee paden die u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft.
- Maak een afspraak met de directeur (Gert Piers) om de klacht te bespreken. Neem eventueel iemand die u vertrouwt mee naar dit gesprek.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wilt wenden, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Veldzicht Dagopvang een klacht in bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wilt u meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt u, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven. Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorgaanbieders vallend onder de Wmo is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wmo-klachtenportaal-zorg/>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.