

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van Positief Welzijn

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van Positief Welzijn

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Positief Welzijn. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heb je altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Positief Welzijn.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Positief Welzijn. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Positief Welzijn via www.erisietsmisgegaan.nl of vul op de website het klachtenformulier in.

Klachtencommissie (in geval van jeugdwet)

Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van Erisietsmisgegaan. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon

Positief Welzijn is verplicht om jeugdigen, ouders en pleegouders tijdig te informeren over de mogelijkheid om gebruik te maken van een vertrouwenspersoon. Daarom melden wij als organisatie dat een jeugdige te allen tijde contact op kan nemen met jeugdstem (www.jeugdstem.nl)

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun ervoor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie van Zorggeschil. Zorggeschil voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Zorggeschil.

Klachtenprocedure

INTERNE Procedure.

1. De klacht wordt per mail of telefonisch gemeld.
2. De klacht wordt beoordeeld en de betrokken partijen worden gehoord.
3. De melding wordt opgenomen in het stuurdocument.
4. Indien een directe oplossing mogelijk is wordt deze geboden.
5. De directie bepaalt welke stappen moeten worden ondernomen indien het een ingewikkelder melding is.
6. De klacht kan naar de geschillencommissie indien Positief Welzijn het niet zelf kan oplossen met betrokken personen.
7. De oplossing wordt vermeld in het stuurdocument.
8. De analyse van klachten wordt in de directiebeoordeling opgenomen.