

KLACHTENREGELING

Futuris Zorg & Werk streeft naar kwalitatief goede zorg en begeleiding. We hebben hiervoor goed opgeleide medewerkers in dienst met de nodige ervaring. Binnen onze organisatie hebben we verbetering van onze zorg voortdurend onder de aandacht. Desondanks kunnen er situaties ontstaan waarover u niet tevreden bent. Dan kan er een klacht ontstaan.

Als u niet tevreden bent, horen we dat graag van u.

Dit kan op verschillende manieren:

- Informeel

Praten met degene die het probleem veroorzaakt en samen tot een bevredigende oplossing komen. Een gesprek kan al veel onvrede wegnemen. Soms is er sprake van een misverstand wat in een gesprek direct opgelost kan worden. Desgewenst kan er ook een gesprek met de Manager Zorg of Manager Werk plaatsvinden.

- Formeel

Indien u de klacht niet kunt of wilt bespreken met de medewerker en/of manager kunt u een formele procedure in werking stellen: officieel een klacht indienen.

DEFINITIES

Klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de aanbieder of door een persoon die voor de aanbieder werkzaam is.

Klager: de cliënt die, eventueel door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een klacht uit.

Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Futuris Zorg & Werk.

Wie kunnen een klacht indienen?

Een klacht kan ingediend worden door een cliënt, familie of naasten/vertegenwoordiger van cliënt.

PROCEDURE:

1. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Futuris Zorg & Werk kan enkel schriftelijk of per email worden gericht aan de klachtenfunctionaris van Futuris Zorg & Werk.

Per post: Futuris Zorg & Werk
T.a.v. afdeling klachtenafhandeling
Boschdijk 766
5624 CL Eindhoven

Per mail: klachtenafhandeling@futuriszorgenwerk.nl

U geeft duidelijk aan waar de klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn en wat er gebeurd is. Ook vermeldt u uw naam en telefoonnummer.

2. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris bespreekt met u het probleem en zoekt op basis daarvan naar een oplossing. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder uw toestemming uw persoonlijke gegevens openbaar maken. Het is ook mogelijk om onder begeleiding van de klachtenfunctionaris in gesprek te gaan met degene over wie uw klacht gaat.

3. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht handelt Futuris Zorg & Werk de klacht af. Futuris Zorg & Werk stelt de cliënt schriftelijk in kennis van de wijze waarop de klacht is en/of wordt afgehandeld en de eventueel genomen maatregelen.
4. Komt u er samen niet uit? Of vindt u dat uw klacht niet of onvoldoende is opgelost? Dan kunt u de klacht officieel indienen bij de Geschillencommissie Zorg. U kunt dit doen door online het klachtenformulier in te vullen op de website van www.degeschillencommissiezorg.nl
De klachtencommissie is onpartijdig en heeft geheimhoudingsplicht. Wel stuurt zij een kopie van uw klachtbrief aan degene op wie de klacht betrekking heeft en zijn/haar leidinggevende.

Dit reglement is van kracht vanaf 2 januari 2017 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een nieuw reglement wordt overschreven.