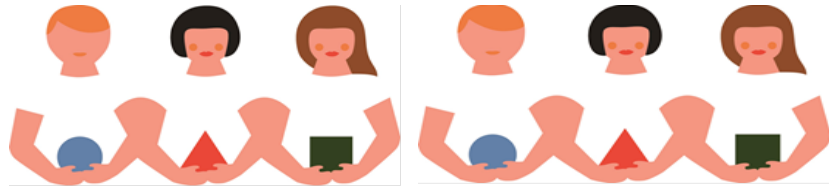




Klachtenregeling



De uitwerking van de Wkkgz, het wettelijk kader dat de afhandeling van feedback, onvrede en klachten reguleert.

Het CIR wil uitstekende zorg leveren en haar dienstverlening zo goed als mogelijk is aanbieden. Onze inspanningen zijn erop gericht om de verwachtingen goed te managen en om die vervolgens ook waar te maken. Er kan echter altijd iets verkeerd gaan, helaas. Onbedoeld worden er soms fouten gemaakt en dat willen we dan graag weten, zodat we kunnen leren van deze fouten.

Als er ontevredenheid wordt bemerkt, zullen we er alles aan doen om feedback te vragen, deze onvrede bespreekbaar te maken of om de klacht boven water te krijgen. Dit gebeurt bij voorkeur tussen u en uw behandelaren zelf, eventueel kan er hulp gevraagd worden van de Coördinator Revalidatie Trajecten of de teamleider. Merkt u onvrede of heeft u een klacht? Wij hopen dat u die bespreekbaar kunt en wilt maken met onze betrokken behandela(ar)en.

Het kan zijn dat er geen oplossing wordt gevonden of dat u de klacht niet met direct betrokkenen kan of wil bespreken. In dat geval kan de onvrede of de klacht bij de klachtenfunctionaris ingediend worden. Deze heeft tot taak u aan te horen, uw zaak te reconstrueren en u op basis daarvan te adviseren en te ondersteunen om naar een oplossing te komen.


Het CIR is van mening dat feedback, onvrede en klachten één van de middelen is om de kwaliteit van zorg te bewaken en mogelijk te verbeteren, alsmede om in de toekomst gebeurtenissen, die aanleiding waren voor klachten, te voorkomen. En dat willen we graag. We zijn altijd op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren.

Is het niet gelukt om uw onvrede/klacht met uw behandelaren te bespreken? Vul dan, bij voorkeur, het klachtenformulier in op onze website. Dit formulier komt bij de klachtenfunctionaris terecht en deze zal contact met u opnemen. U kunt de klachtenfunctionaris ook rechtstreeks bellen of mailen. Op onze website vindt u uitgebreide informatie over de klachtenregeling.

U heeft een klacht:

Stap 1:

-Bij voorkeur bespreken met de betreffende persoon:

 Ja opgelost, afgehandeld & klaar



Of

 Nee niet mogelijk/Niet opgelost




Stap 2:

-Via de website het klachtenformulier indienen.


-De klachtenfunctionaris neemt contact op met u

-De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en bemiddelt:

 Ja opgelost, afgehandeld & klaar



Of

 Niet afdoende opgelost



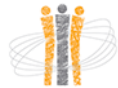
Stap 3:

-U meldt uw klacht bij de geschillencommissie via:

www.degeschillencommissiezorg.nl



De afronding vindt plaats door



de geschillencommissie