

Klachtenprocedure Weijenberg mediation

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.

1. Melden bij je hulpverlener

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij je hulpverlener. Deze zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

2. 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 Weijenberg Mediation. 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 Weijenberg Mediation via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

3. Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Geschilleninstantie KPZ. Deze 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 Klachtenportaal Zorg.