

Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

Als u niet tevreden bent

Certa-Zorg vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de begeleiding en ondersteuning die van ons ontvangt. Wij willen u heel graag goed en zorgvuldig begeleiden. Maar ook wij kunnen fouten maken. Soms gebeuren er dingen waar u het niet mee eens bent of doen wij dingen op een manier waarin u zich niet kunt vinden. Uw klacht is voor ons aanleiding om met u in gesprek te gaan. Wij hechten sterk aan een goede dienstverlening. Uw klacht kan ons helpen onze dienstverlening verder te verbeteren.

1. Wie kan een klacht indienen?

Clënten die van ons zorg ontvangen, kunnen een klacht indienen. Maar ook partners en kinderen kunnen een klacht indienen. Maar u kunt ook een vertrouwenspersoon vragen namens u een klacht in te dienen.

2. Bij wie dient u een klacht in?

2.1.1. Bij een medewerker van Certa-Zorg

In eerste instantie proberen wij de klacht samen met u op te lossen. U kunt dan ook uw klacht indienen bij iedere medewerker van Certa-Zorg. Wij noteren uw klacht en zullen er zorgvuldig en professioneel mee omgaan. De leidinggevende van Certa-Zorg – Patrick Horstman - wordt altijd op de hoogte gesteld als er een klacht wordt ingediend. Wij streven ernaar om samen met u een oplossing voor uw klacht te vinden. Wij proberen uw klacht binnen 1 maand op te lossen.

2.1.2 Bij Patrick Horstman

Als u een klacht heeft die u niet met de direct betrokken medewerker kunt oplossen, neemt Patrick Horstman de afhandeling over. In een persoonlijk gesprek zal hij met u naar een oplossing zoeken, waaraan alle partijen een goed gevoel overhouden. Bij dit persoonlijk gesprek kan de betrokken medewerker aanwezig zijn, tenzij u daartegen bezwaar heeft.

2.2. Bij de onafhankelijke Klachtencommissie

U kunt altijd een klacht indienen bij onze onafhankelijke Klachtencommissie. Certa-Zorg is voor de afhandeling van klachten aangesloten bij de Klachten- en Geschillencommissie van SoloPartners. Mocht u er samen met Certa-Zorg niet uitkomen, neemt u dan met hen contact op. Hun gegevens zijn:

SoloPartners

Ridderhof 7
5341 HS Oss
085 2010140

info@solopartners.nl

SoloPartners beschikt ook over een onafhankelijke Geschillencommissie. U kunt zich tot de Geschillencommissie wenden als u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Uw eigen bijdrage daarvoor bedraagt € 50,00. Deze krijgt u terug als u in het gelijk wordt gesteld.

Vertrouwenspersoon

SoloPartners fungeert voor Certa-Zorg ook als Vertrouwenspersoon.

3. Wat moet er in een klacht staan?

Wij kunnen uw klacht pas in behandeling nemen als voor ons duidelijk is waarop uw klacht exact betrekking heeft. Wij vragen u dan ook in uw klacht in ieder geval de volgende gegevens op te nemen:

- a. Een omschrijving van uw klacht. Waarmee bent u het niet eens? Wat had volgens u anders moeten?
- b. Wanneer en waar heeft een en ander plaatsgevonden?
- c. Op wie heeft de klacht betrekking?
- d. Uw eigen gegevens (naam, adres, telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken).

Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

4. Registratie

Wij registreren alle klachten die worden ingediend in een apart Klachtenregister. De volgende gegevens worden in het Klachtenregister opgenomen:

- a. Datum van indiening van de klacht
- b. Naam van de klager
- c. Naam van de beklagde
- d. Korte omschrijving van de klacht
- e. Categorieaanduiding (Personen, Begeleiding, Samenwerking, Anders namelijk)
- f. Uitspraak van de Klachtencommissie
- g. Eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie aan Certa Zorg

5. Jaarverslag

De Klachtencommissie brengt voor 1 maart van ieder kalenderjaar een verslag uit over het voorgaande jaar. Dat verslag bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- a. Aantal klachten dat in het verslagjaar is ontvangen
- b. Aantal klachten per categorie
- c. Wijze van afdoening
- d. Samenstelling van de Klachtencommissie

Certa Zorg neemt het verslag van de Klachtencommissie op in haar eigen jaarverslag, waarbij de privacy en identiteit van personen uiteraard worden beschermd.



6. Publicatie

Deze klachtenregeling zal worden gepubliceerd op de website van Certa-Zorg. U kunt hem daar in PDF-formaat downloaden.

7. Wijziging

Certa-Zorg kan deze Klachtenregeling wijzigen als daartoe aanleiding mocht zijn. De gewijzigde versie zal de oude versie vervangen en op de website worden gepubliceerd.